

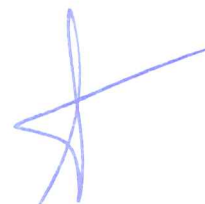
RESOLUCIÓN N° 9498

**DEJA SIN EFECTO LAS RESOLUCIONES
QUE ÍNDICA Y APRUEBA EL MANUAL DE
DESCRIPCIÓN DE CARGOS**

Santiago, 19 de octubre de 2017

VISTO Y CONSIDERANDO:

1. Que, el artículo 154 N° 6 del Código del Trabajo señala que en el caso de empresas de doscientos trabajadores o más, debe contar con un registro que consigne los diversos cargos o funciones en la empresa y sus características técnicas esenciales.
2. Que, mediante la Resolución N° 9265, de 10 de diciembre de 2015, se aprobó el Manual de Descripción de Cargos del Servicio de Cooperación Técnica.
3. Que, mediante la Resolución N° 9409, de 11 de enero de 2017, se modificó la Resolución N° 9265 antes citada, respecto a la Gerencia de Desarrollo.
4. Que, mediante la Resolución N° 9419, de 31 de enero de 2017, se modificó la Resolución 9265 de 2015, respecto a la descripción de cargos del Ejecutivo Financiero y del Ejecutivo Contable.
5. Que, atendidas las necesidades de actualización de la descripción de cargos para un buen funcionamiento del Servicio es que resulta necesario actualizar y consolidar el Manual de Descripción de Cargos.
6. Que, según las facultades conferidas en los estatutos del Servicio de Cooperación Técnica, es que:



RESUELVO:

1° **DEJÉSE SIN EFECTO** la Resolución N° 9265, de 10 de diciembre de 2015, que aprobó el Manual de Descripción de Cargos del Servicio de Cooperación Técnica; la Resolución N° 9409, de 11 de enero de 2017, que modificó los perfiles de cargo de la Gerencia de Desarrollo; y la Resolución N° 9419, de 31 de enero de 2017, que modificó la descripción de cargos del Ejecutivo Financiero y del Ejecutivo Contable.

2° **APRUÉBASE** el Manual de Descripción de Cargos del Servicio de Cooperación Técnica, que se adjunta en la presente Resolución y se entenderá formar parte de ésta.

3° Se deja establecido que cualquier modificación al Manual de Descripción de Cargos del Servicio de Cooperación Técnica, que se aprueba por la presente resolución, deberá ser incorporada en el Registro de Control de Cambios y aprobada por Resolución de la Gerencia General.

4° Publíquese en los medios institucionales pertinentes.



Bernardo Troncoso Narvárez
Gerente General
SERCOTEC



JCLA/JSQ/CBG/JPAZ/ASC/CSA/MGS
DISTRIBUCIÓN

- Gerencia General
- Gerencia de Personas
- Gerencia de Administración y Finanzas
- Gerencia de Programas
- Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios
- Fiscalía



MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE CARGOS SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA

GERENCIA DE PERSONAS

2017

Descripción: este documento contiene las características, funciones, resultados esperados y responsabilidades de los cargos del Servicio. Las competencias requeridas para cada cargo se encuentran mencionadas en las respectivas fichas, sin embargo, el contenido de estas competencias se encuentra desarrollado en el archivo Excel “malla de competencias” que es parte integrante de este documento.

Actualización contenido: cada vez que se requiera. Se deberá hacer revisión general, al menos una vez al año.

Mecanismo actualización: directamente en este documento. El control de cambios y versiones debe ser actualizado cada vez que se realicen cambios en el contenido y/o formato.

Responsable actualización contenido: Profesional de Personas, función desarrollo de las personas.

Responsable aprobación modificaciones: Gerente de Personas

INDICE

GERENCIA GENERAL	7
Gerente General.....	8
Jefe de Gabinete.....	11
FISCALÍA.....	13
Fiscal.....	14
Profesional de Fiscalía.....	16
UNIDAD AUDITORÍA	18
Jefe Unidad de Auditoria.....	19
Profesional de Auditoria.....	21
GERENCIA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES	23
Gerente de Comunicaciones y Relaciones Institucionales.....	24
Profesional de Comunicaciones - Diseño	26
Profesional de Comunicaciones - Cont. Editorial y Gest. de Prensa	28
Profesional de Comunicaciones - Marketing y Producción.....	30
Profesional de Comunicaciones - Clientes y Ciudadanía.....	32
GERENCIA DE DESARROLLO	34
Gerente de Desarrollo.....	35
Profesional de Desarrollo - Analista de Estudios	37
Profesional de Desarrollo - Profesional de Procesos y Calidad.....	39
Profesional de Desarrollo - Profesional de Planificación y Control de Gestión	41
GERENCIA DE CENTROS DE DESARROLLO DE NEGOCIOS.....	43
Gerente de Centros de Desarrollo de Negocios.....	44
Profesional Centros de Desarrollo de Negocios.....	47
GERENCIA DE PROGRAMAS.....	50
Gerente de Programas	51
Coordinador de Gerencia	53
Profesional de Programas Diseño y Operación.....	55
UNIDAD DE FOMENTO PRODUCTIVO	57
Jefe Unidad de Fomento Productivo.....	58

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.....	60
Gerente de Administración y Finanzas.....	61
UNIDAD DE GESTIÓN FINANCIERA	64
Jefe Unidad Gestión Financiera.....	65
Profesional de Gestión Financiera - Presupuesto	67
Profesional de Gestión Financiera - Contabilidad	69
UNIDAD DE ADQUISICIONES	71
Jefe Unidad Adquisiciones	72
Profesional de Adquisiciones	74
Asistente de Compras	77
Encargado Oficina de Partes	79
Recepcionista	81
UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES.....	83
Coordinador Unidad de Servicios Generales.....	84
Encargado de Mantenición	86
Asistente Administrativo.....	88
GERENCIA DE PERSONAS.....	90
Gerente de Personas.....	91
Jefe Unidad Gestión de Personas.....	94
Profesional de Personas - Selección y Desempeño.....	96
Profesional de Personas - Desarrollo de las Personas	98
Profesional de Personas - Desarrollo Organizacional	100
Profesional de Personas - Remuneraciones.....	103
Profesional de Personas - Apoyo a la Gestión.....	105
Profesional de Personas - Administración de Personal.....	107
Profesional de Personas - Comunicaciones, Higiene y Seguridad.....	109
Profesional de Bienestar	111
GERENCIA DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS.....	114
Gerente de Tecnología y Sistemas	115
Profesional de Tecnología y Sistemas - Desarrollo	117
Profesional de Tecnología y Sistemas - Gestión.....	119

UNIDAD DE PLATAFORMA Y SOPORTE.....	121
Jefe Unidad de Plataforma y Soporte	122
Profesional de Plataforma y Soporte	124
DIRECCIÓN REGIONAL.....	126
Director Regional.....	127
Coordinador de Planificación y Operaciones	130
Jefe Oficina Provincial	141
Jefe Atención Empresarial.....	143
Jefe Unidad Auditoria Regional.....	145
Ejecutivo de Fomento	147
Ejecutivo de Administración y Finanzas	158
Ejecutivo Financiero	160
Ejecutivo Contable A	¡Error! Marcador no definido.
Ejecutivo Contable B	¡Error! Marcador no definido.
CARGOS DE APOYO	174
Secretaria Gerencia General	175
Secretaria de Gerencia	177
Secretaria de Unidad.....	179
Secretaria de Dirección Regional	181
Asistente Administrativo.....	183
Profesional de Apoyo	185
Técnico de Apoyo	187
CONTROL DE CAMBIOS	189

ESTRUCTURA FICHA DE CARGOS

NOMBRE DEL CARGO

Fecha de última actualización:	Fecha últimas modificaciones al contenido y/o formato de las fichas de cargos
Nombre del cargo:	Nombre del cargo que se encuentra cargado en SAP y en que figura en los contratos de trabajo
Función:	Distinción que permite diferenciar cargos que tienen el mismo nombre, realizan funciones similares pero con particularidades que ameritan el levantamiento de fichas con contenidos individuales
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Nombre Unidad de desempeño del cargo
Dependencia jerárquica del cargo:	Cargo del cual depende el cargo
Dependen del cargo:	Cargos que dependen del cargo
Clientes internos:	Funcionarios, unidades o grupos que reciben los productos y servicios generados por el cargo
Clientes externos:	Entidades, autoridades, personas, grupos, etc. que reciben los productos y servicios generados por el cargo
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Espacios en los cuales debe participar el ocupante del cargo, como consecuencia de las funciones y responsabilidades inherentes a este
Estamento:	Clasificación de acuerdo con estructura de cargos. Puede ser: Directivo, Profesional, Técnico, Administrativo o Auxiliar

Función del Cargo: Describe la función principal del cargo, en términos de resultados o logros, los clientes del cargo, internos y externos y las condiciones de desempeño del mismo

Ej.- Gerente/a de Administración y finanzas: Liderar, administrar y gestionar la Gerencia de Administración y Finanzas brindando los servicios de soporte necesarios para satisfacer las necesidades administrativas, logísticas y de registro, información y análisis presupuestario, contable, financiero y económico, en forma oportuna y adecuada, en concordancia con las disposiciones legales que regulan a SERCOTEC, los estándares de calidad y servicio definidos y las certificaciones a las cuales la organización adscriba.

Recepcionista: Atender, derivar, recibir, registrar y orientar a los clientes, usuarios o visitas que se presentan en la recepción del Nivel Central.

Resultados esperados del cargo: Aquellos resultados por los cuales medirán su trabajo.

1. *Caso Gerente/a: Presupuesto definitivo a diciembre del año que corresponda.*
2. *Caso Recepcionista: Correcta atención de público.*

Funciones distintivas del cargo: *Caso Gerente/a: Efectuar la programación presupuestaria anual y supervisar su cumplimiento.*

1. *Caso Recepcionista: Realizar registro de la visitas.*

Competencias Requeridas del Cargo

Se indican los nombres de las competencias requeridas del cargo. Los criterios de desempeño y los componentes conductuales de estas competencias se encuentran detalladas en Archivo Excel “malla de competencias”.

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

Se indican los cursos que se consideran deseables que la persona haya realizado para el ejercicio del cargo.

Nivel educacional: Se indica título de acuerdo definiciones de SERCOTEC:

1. Enseñanza Media
2. Técnico nivel superior titulado
3. Profesional titulado.

Años de experiencia: Se refiere a lo requerido por el cargo según la siguiente tabla:

1. Auxiliares y Administrativos no especializados: 0 años de experiencia.
2. Administrativos especializados: 1 año
3. Técnicos: 1 año.
4. Profesionales: 1 año de experiencia.*
5. Jefaturas: 1 año de experiencia en funciones similares o 3 años de experiencia laboral.*
6. Directivos (Gerencias y Fiscal): 2 años de experiencia en funciones similares o de jefatura, y 4 años de experiencia laboral.

*Existen excepciones que fueron solicitadas al validar los cargos. Estas asignan un valor intermedio de 2 años de Experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor			
Poderes			
Administración directa de recursos físicos o materiales			
Información Confidencial			

Otra responsabilidad especial del cargo			
--	--	--	--

GERENCIA GENERAL

Gerente General

Fecha de última actualización:	Abril 2015
Nombre del cargo:	Gerente General
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Gerencia General
Dependencia jerárquica del cargo:	Ministro de Economía y Directorio de SERCOTEC
Dependen del cargo:	Gerentes de Área, Directores Regionales, Fiscal, Jefe Unidad de Auditoría, Jefe de Gabinete, Secretaria Gerencia General, Secretaria de Gerencia.
Clientes internos:	Trabajadores/as de SERCOTEC
Clientes externos:	Ministro de Economía, Directorio de SERCOTEC, Micro y pequeños empresarios, Asociaciones gremiales, Autoridades regionales
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Reuniones de Directorio, Comité de Gerentes, Comité de Negocios, Comité de Calidad, Otros comités en que por su cargo se le requiera.
Estamento:	Directivo

Función del Cargo: Liderar y gestionar SERCOTEC para dar cumplimiento a las políticas públicas y metas estratégicas orientadas a promover el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, fortaleciendo el emprendimiento y la capacidad de gestión de sus empresarios, dentro del marco de la institucionalidad prevista para la organización, la mejora continua y una gestión basada en valores de la organización.

Resultados esperados del cargo:

1. Implementación exitosa del Plan Estratégico, los acuerdos del Directorio y los planes y programas institucionales.
2. Lograr la aprobación del presupuesto institucional.
3. Estructura organizacional y flujo de procesos operacionales, diseñada y mantenida con base en el logro de los objetivos de SERCOTEC, dentro del marco institucional que se haya definido para la organización.
4. Imagen pública de SERCOTEC de acuerdo con lo definido en sus lineamientos estratégicos y de gestión.
5. Mantención y desarrollo de las relaciones nacionales e internacionales con organizaciones que potencien el accionar nacional de fomento productivo a la MIPE.
6. Obtención y mantención de las certificaciones de calidad que la organización haya determinado conseguir.
7. Mantención de un clima laboral acorde a lo definido por la organización.
8. Colaboradores con desempeño y rendimiento acorde a lo requerido según sus roles.

Funciones distintivas del cargo:

1. Mantener relaciones con el Ministerio de Economía y el Gobierno.
2. Coordinar, bajo la orientación del Directorio, el proceso de planificación estratégica de SERCOTEC.
3. Coordinar la elaboración, presentación y negociación de la Ley de Presupuestos anual para SERCOTEC.

4. Cumplir y hacer cumplir los acuerdos y resoluciones que tome el Directorio.
5. Organizar y conducir la marcha de la Institución de acuerdo con lo establecido en los estatutos, servicios y programas.
6. Proponer al Directorio el plan de trabajo del Servicio y su presupuesto anual.
7. Representar al Servicio frente a las autoridades del Estado y ante la comunidad.
8. Informar de la gestión de Servicio a sus mandantes, clientes, socios institucionales, autoridades del Estado y a la comunidad.
9. Liderar la calidad de la gestión interna de SERCOTEC, asegurando su alineamiento con las definiciones estratégicas y con las metas comprometidas.
10. Desarrollar alianzas y relaciones de colaboración con instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales.
11. Aprobar la organización interna del Servicio y sus adecuaciones.
12. Aprobar los informes de cumplimiento de los compromisos institucionales que se exijan.
13. Orientar, controlar y revisar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, Gestión de Riesgo y cualquier otro sistema que contribuya a la operación del Servicio de manera eficaz y transparente, asignando los recursos necesarios para implementarlos y mantenerlos.
14. Aprobar el sistema de información de gestión institucional.
15. Decidir y aprobar la contratación y desvinculación de las personas del Servicio.
16. Supervisar, coordinar y evaluar el trabajo de las unidades de su dependencia directa.
17. Realizar y hacer ejercer las funciones de servidor público con total probidad y transparencia.
18. Realizar todas las gestiones necesarias para el cumplimiento de la misión del cargo.
19. Liderar, administrar y gestionar el grupo humano de su dependencia.

Competencias requeridas del Cargo

- Administrar operacionalmente unidades organizativas
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Conducir estratégicamente la organización
- Controlar la gestión institucional
- Definir políticas organizacionales
- Desarrollar redes de Integración institucional
- Diseñar planes y programas
- Elaborar informes técnicos
- Gestionar el capital humano a cargo.
- Realizar planificación estratégica
- Representación Institucional

Especialización y/o Capacitaciones requeridas: No requerido.

Nivel educacional: Profesional.

Años de experiencia: No requerido.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor	X		Representación legal de SERCOTEC para el manejo de fondos y documentos valorados. Maneja fondos. Requiere Seguro de manejo de fondos.
Poderes	X		Representación legal de SERCOTEC.
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial	X		Toda aquella propia de la organización, de acuerdo con Ley de Probidad y Transparencia.
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Cautelar una gestión eficaz y eficiente de la organización a nivel global. Cautelar probidad y transparencia activa y pasiva. Personas (equipo de trabajo)

Jefe de Gabinete

Fecha de última actualización:	Abril 2015
Nombre del cargo:	Jefe de Gabinete
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Gerencia General
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente General
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Gerentes de Área, Directores Regionales, Fiscal, Jefe Unidad de Auditoría, Trabajadores de SERCOTEC.
Clientes externos:	Ministro de Economía, Directorio de SERCOTEC, Micro y pequeños empresarios, Personeros y autoridades de otras instituciones públicas y privadas.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Comité de Gerencia, Jefaturas de Gabinete inter Ministerial, Cualquier otro en que se le designe en representación del Gerente General o según el tema a cargo.
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Brindar apoyo al Gerente General en el monitoreo y seguimiento de los compromisos organizacionales adquiridos tanto internamente por las gerencias y unidades, como por la organización con entes externos, gestionando la agenda gerencial, las comunicaciones y protocolo.

Resultados esperados del cargo:

1. Aseguramiento que los mensajes de Gerencia General se transmitan con efectividad y claridad al interior y exterior de la organización.
2. Óptima gestión de la agenda gerencial.
3. Aseguramiento de la ejecución de los controles sobre los compromisos contraídos con el medio interno y externo.

Funciones distintivas del cargo:

1. Gestionar la agenda del Gerente General.
2. Coordinar las actividades del Gerente General relacionadas con el medio interno o externo de SERCOTEC.
3. Controlar, supervisar y preparar información que se emite desde la Gerencia General.
4. Coordinar y colaborar en la atención de situaciones que requieren el pronunciamiento o decisión directa del Gerente General.
5. Programar y coordinar, en conjunto con la Unidad de Comunicaciones, las actividades administrativas y protocolares del Gerente General.
6. Supervisar el desarrollo de las actividades de atención de público, programación de audiencias y otras de apoyo directo a las funciones del Gerente General.
7. Revisar y contestar la correspondencia distribuida por la Gerencia General.
8. Supervisar las actividades y funciones del equipo de soporte administrativo de la Gerencia General.
9. Coadyuvar en el desarrollo de redes institucionales a nivel nacional e internacional.

Competencias requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Asistir a la jefatura en aspectos administrativos y de coordinación
- Atender clientes internos y externos
- Desarrollar redes de Integración institucional
- Elaborar informes técnicos

Especialización y/o Capacitaciones requeridas: No requerido.

Nivel educacional: Profesional titulado.

Años de experiencia: No requerido.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial	X		Registro de caso, Sumarios, Futuros proyectos.
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

FISCALÍA

Fiscal

Fecha de última actualización:	Julio 2015
Nombre del cargo:	Fiscal
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Gerencia General
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente General
Dependen del cargo:	Profesional de Fiscalía, Secretaria de Gerencia.
Clientes internos:	Toda la organización
Clientes externos:	Contraloría General de la República, Tribunales de Justicia, Consejo para la Transparencia, Inspección del Trabajo, Organismos e instituciones públicas y privadas en general.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Comité Seguridad de la Información, Comité de Gerentes.
Estamento:	Directivo

Función del Cargo: Liderar, administrar y gestionar la Unidad de Fiscalía para brindar asesoría a la Institución en materias y aspectos reglamentarios, normativos y de incidencia jurídica relacionados con las actividades del Servicio y sus productos estratégicos, procurando la mejora continua de los procesos y sus productos. Comprende la defensa directiva, o la coordinación y supervisión de la defensa judicial y extrajudicial de los intereses del Servicio.

Resultados esperados del cargo:

1. Mantener el actuar jurídico de SERCOTEC, dentro del marco legal vigente.
2. Satisfacción del cliente interno, dentro de su ámbito de acción.
3. Colaboradores con desempeño y rendimiento acorde a lo requerido según sus roles.

Funciones distintivas del cargo:

1. Cautelar el cumplimiento de la legalidad de los actos del Servicio.
2. Asistir, en materia jurídica, a la formulación y celebración de toda clase de actos y contratos del Servicio para que se ajusten a la normativa legal y reglamentaria vigente.
3. Elaborar informes en materias legales, solicitadas tanto al interior del Servicio, como por organismos públicos externos, organizaciones o tribunales de justicia.
4. Velar por el cumplimiento de los aspectos insertos en la Ley de Probidad y Transparencia y Lobby.
5. Asistir a la Gerencia General, a las Gerencias de Áreas y a las Direcciones Regionales en aspectos de regulación, normativa e incidencia jurídica en programas e instrumentos de intervención.
6. Elaborar y actualizar periódicamente toda la documentación legal utilizada por el Servicio para los diferentes actos que realiza, de acuerdo con estándares preestablecidos.
7. Ejercer o coordinar y supervisar la defensa judicial y extrajudicial de los intereses del Servicio.
8. Revisar la delegación de poderes mediante los cuales el Gerente General delega sus atribuciones a los Directores Regionales u otros funcionarios del Servicio.
9. Administrar y gestionar los recursos materiales de Fiscalía.
10. Gestionar el capital humano de la unidad.

11. Visar la documentación referida a todos los procesos de contratación de personal del Servicio.
12. Actuar como Ministro de Fe de la Institución.
13. Actuar como Secretario de Actas del Directorio del Servicio.
14. Elaborar oficios de respuesta de la Gerencia General a otras instituciones.

Competencias requeridas del Cargo

- Administrar operacionalmente unidades organizativas
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Asesorar técnicamente a clientes internos y externos sobre materias específicas.
- Atender clientes internos y externos
- Controlar actuación legal de la institución
- Defender judicialmente la organización
- Elaborar informes técnicos
- Gestionar el capital humano a cargo
- Representación Institucional

Especialización y/o Capacitaciones requeridas: No requerido.

Nivel educacional: Abogado/a titulado/a.

Años de experiencia: 2 años de experiencia en funciones similares o 4 años de experiencia laboral.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes	X		Autorización de todos los procesos de contratación pública a través del portal de Compras Públicas del Nivel Central
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial	X		Información oficial institucional de las Gerencias. Desvinculaciones del área.
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Ministro de Fe en los procesos relacionados con las personas. Personas (equipo de trabajo)

Profesional de Fiscalía

Fecha de última actualización:	Julio 2015
Nombre del cargo:	Profesional de Fiscalía
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Fiscalía
Dependencia jerárquica del cargo:	Fiscal
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Contrapartes que por la naturaleza de sus funciones, requieran de los servicios de estos profesionales.
Clientes externos:	Se relaciona con clientes externos solo a requerimiento especial del Fiscal.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Participa en comités solo a requerimiento especial del Fiscal.
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Velar por la legalidad de las actuaciones del Servicio, tanto interna como externamente. Asesorar en materias legales a toda la organización de acuerdo con requerimientos canalizados a Fiscalía.

Resultados esperados del cargo:

1. Mantener el actuar jurídico de SERCOTEC dentro del marco legal vigente, en los requerimientos que reciba de su jefatura.
2. Satisfacción del cliente interno, dentro de su ámbito de acción.

Funciones distintivas del cargo:

1. Cautelar el cumplimiento de la legalidad de los actos del Servicio, en los requerimientos que se le soliciten.
2. Asistir en materia jurídica en la formulación y celebración de toda clase de actos y contratos del Servicio, para que los requerimientos que se le soliciten se ajusten a la normativa legal y reglamentaria vigente.
3. Visar los diversos documentos comprometidos tanto en las licitaciones para la adquisición de bienes y servicios como en los procesos concursables implementados por el Servicio.
4. Elaborar informes en materias legales solicitadas tanto al interior del Servicio, como por otros organismos públicos y privados.
5. Orientar y apoyar en el cumplimiento de los aspectos insertos en la Ley de Probidad y Transparencia y Lobby.
6. Asistir a la Gerencia General, a las Gerencias de Áreas y a las Direcciones Regionales en aspectos de regulación, normativa e incidencia jurídica en programas e instrumentos de intervención.
3. Elaborar y actualizar periódicamente la documentación legal utilizada por el Servicio, a solicitud de su jefatura.
4. Representar judicialmente al servicio cuando le sea requerido, o coordinar y supervisar dicha representación según sea el caso.
5. Ejecutar los sumarios internos previo requerimiento del Gerente General del Servicio.
6. Realizar las funciones propias del fiscal cuando éstas les sean delegadas.

Competencias requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Asesorar técnicamente a clientes internos y externos sobre materias específicas.
- Atender clientes internos y externos
- Controlar actuación legal de la institución
- Defender judicialmente la organización.
- Elaborar informes técnicos

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Deseable experiencia en Servicios Públicos o instituciones regidas por el D.L. N° 1263.
- Experiencia en elaboración de convenios con instituciones públicas y privadas.
- Experiencia en tramitación en juicios relacionados con las instituciones (materia laboral y civil).
- Deseable conocimiento de compras públicas y acreditación en el portal de Mercado Público.

Nivel educacional: Abogado/a titulado/a.

Años de experiencia: 1 año de experiencia en el ámbito público o privado.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial	X		Información oficial institucional.
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

UNIDAD AUDITORÍA

Jefe Unidad de Auditoria

Fecha de última actualización:	Julio 2015
Nombre del cargo:	Jefe Unidad de Auditoria
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Unidad de Auditoria
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente General
Dependen del cargo:	Profesional de Auditoria
Clientes internos:	Gerente General, Gerentes de Área, Otros directivos y jefaturas del Servicio.
Clientes externos:	Auditor Ministerial del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, Sectorialista del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG), Contraloría General de la República.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Comité de Auditoría Ministerial, Comité de Riesgos, Comité de Seguridad de la Información, Comisiones de trabajo protocolos de operación, Otros comités en que por su cargo se le requiera.
Estamento:	Directivo

Función del Cargo: Otorgar apoyo y asesoría al Gerente General mediante una estrategia preventiva, basada en una permanente acción de auditoría orientada a la mejora continua, proponiendo como producto de sus acciones, las iniciativas y medidas de control para el fortalecimiento de la gestión y el resguardo de los recursos que le han sido asignados a la Institución.

Resultados esperados del cargo:

1. Plan anual de auditoría interna o sus modificaciones, aprobadas por el Gerente General.
2. Ejecución de Plan de Auditorías internas de acuerdo con programación.
3. Respuestas consistentes y coherentes para salvar las observaciones que la Contraloría levanta en el pre-informe.
4. Pre informes e informes finales sin errores y documentados.
5. Ser contraparte técnica de las auditorias de Estados Financieros de la Contraloría General de la República del nivel Central.
6. Monitoreo oportuno y permanente de los compromisos adquiridos por las unidades/áreas auditadas.
7. Clima laboral estable y acorde con lo definido por la organización.
8. Colaboradores con desempeño y rendimiento acorde a lo requerido según sus roles.

Funciones distintivas del cargo:

1. Evaluar en forma permanente el sistema de control interno institucional, efectuando las recomendaciones para su mejoramiento.
2. Evaluar el grado de economía, eficiencia, eficacia y equidad con que se utilizan los recursos humanos, financieros y materiales del Servicio.
3. Promover la adopción de mecanismos de autocontrol en las unidades operativas de la organización.

4. Promover la coherencia de las políticas y actividades de la Unidad de Auditoría Interna del Servicio, respecto de aquellas emanadas de la autoridad Presidencial u otros organismos de Estado.
5. Elaborar informes especiales para el Gerente General en los que se alerte sobre anomalías graves o posibles infracciones legales, que requieran urgente acción o rectificación.
6. Efectuar seguimiento a los compromisos elaborados por las unidades auditadas, en función de los informes de auditorías.
7. Contribuir a una cultura de mejora continua y productividad, en todos los procesos de Auditoría Interna.
8. Propiciar y promover programas de prevención y de probidad administrativa.
9. Demás funciones que por ley, reglamento u otro le sean asignadas, en tanto, no sean funciones de línea u otras que pudiesen afectar su independencia y objetividad.
10. Ser contraparte técnica de las auditorías de Estados Financieros de la Contraloría General de la República del nivel Central.
11. Elaborar plan anual de auditoría interna y sus modificaciones si así se requiriera.
12. Asignar las auditorías planificadas a los profesionales de la Unidad de Auditoría.
13. Revisar y proponer mejoras en las respuestas a los pre informes de Contraloría General de la República.
14. Participar de los Comités de seguridad de la información, de auditoría ministerial, gestión de riesgos y de trabajo los protocolos de operación.
15. Revisar los pre informes e informes finales de las auditorías efectuadas por cada profesional de auditoría o por auditores externos.
16. Administrar y gestionar los recursos materiales y financieros de la Unidad.
17. Liderar y gestionar el capital humano de la Unidad.

Competencias requeridas del Cargo

- Administrar contratos con proveedores
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Controlar la gestión institucional
- Ejecutar auditorías internas
- Elaborar informes técnicos
- Gestionar el capital humano a cargo

Especialización y/o Capacitaciones requeridas: No requerido.

Nivel educacional: Profesional titulado en auditoría o afines.

Años de experiencia: 3 años de experiencia en funciones de auditoría, en el ámbito público o privado.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial	X		Informes de Auditoría.

Otra responsabilidad especial del cargo	X	Especial énfasis en la detección e informe de riesgos potenciales. Personas (equipo de trabajo).
---	---	--

Profesional de Auditoría

Fecha de última actualización:	Julio 2015
Nombre del cargo:	Profesional de Auditoría
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Unidad de Auditoría
Dependencia jerárquica del cargo:	Jefe Unidad de Auditoría
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Jefe de Gabinete, Fiscal y profesionales de Fiscalía, Directores Regionales, Profesionales de las distintas Gerencias, Ejecutivos de Fomento, Ejecutivos de Administración y Finanzas, Ejecutivos Financieros, Coordinadores de Planificación y Operaciones
Clientes externos:	Auditor Ministerial del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, Empresarios (as), Sectorialista del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG), Contraloría General de la República (CGR)
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Comisiones de trabajo protocolos de operación, Otros comités en que por su cargo se le requiera
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Realizar auditorías a los distintos procesos de SERCOTEC, las cuales son un aporte para la toma de decisiones de la alta gerencia, hacer seguimiento a los compromisos definidos para subsanar las observaciones de los informes de auditoría y atender a los requerimientos externos, para contribuir a asegurar el cumplimiento de los procedimientos y leyes que rigen a SERCOTEC.

Resultados esperados del cargo:

1. Auditorías ejecutadas de acuerdo con programa.
2. Informes correctos y fidedignos.
3. No materialización de riesgos.
4. Incorporación de mejoras en Bases, protocolos, programas, servicios y procedimiento y de operación y soporte de SERCOTEC.

Funciones distintivas del cargo:

1. Ejecutar el programa de auditoría asignado y elaborar los informes correspondientes.
2. Proponer recomendaciones para mitigar las observaciones realizadas.
3. Efectuar seguimiento de los compromisos asumidos por las unidades auditadas o por aquellas que presentan recomendaciones en los informes.
4. Efectuar levantamientos de información relevante para determinar puntos críticos y áreas de riesgo para aplicar en el programa de auditoría.

5. Ejecutar auditorías planificadas (gubernamentales, ministeriales e institucionales), según la distribución de las tareas, determinadas en el plan de auditoría de cada año.
6. Supervisar en terreno las auditorías externas contratadas para desarrollar auditorías regionales y corrige los informes emanados de ellas.
7. Participar en diferentes comités con profesionales de otras Unidades y Gerencias (gestión de riesgos, planificación corporativa, etc.).
8. Realizar otras actividades que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Ejecutar auditorías internas
- Elaborar informes técnicos
- Auditar la gestión institucional

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Conocimiento en procesos de gestión de riesgos, control interno.
- Manejo y conocimiento norma ISO
- Conocimiento avanzado de plataforma Office

Nivel educacional: Profesional titulado en auditoría o afines.

Años de experiencia: 1 año en Unidades de auditoría interna o externa, en el ámbito público o privado.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial	X		Informes de Auditoría
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

GERENCIA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES

Gerente de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

Fecha de última actualización:	Abril 2015
Nombre del cargo:	Gerente de Comunicaciones y Relaciones Institucionales
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Gerencia de Comunicaciones y RRH.
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente General
Dependen del cargo:	Profesionales de Comunicaciones y Secretaria.
Clientes internos:	Todas las Gerencias, Direcciones Regionales, Fiscalía.
Clientes externos:	Ministerio de Economía, SEGPRES, CORFO, Medios de Comunicación.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Comité de Gerentes, Otros comités en que por su cargo se le requiera.
Estamento:	Directivo

Función del Cargo: Liderar, administrar y gestionar la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales, para diseñar, implementar y evaluar las comunicaciones de SERCOTEC propendiendo a una óptima imagen corporativa. Asimismo, es parte de la función establecer relaciones con instituciones nacionales e internacionales de fomento productivo, todo ello bajo los estándares de calidad y servicio definidos y las certificaciones a las cuales la organización adscriba.

Resultados esperados del cargo:

1. Imagen corporativa acorde a lo definido por el Directorio y el Gerente General.
2. Estrategia de medios implementada de acuerdo con planes y programas.
3. Convenios relevantes con instituciones de fomento productivo nacionales e internacionales.
4. Clima laboral estable y acorde con lo definido por la organización.
5. Integrantes de SERCOTEC informados oportuna y claramente respecto de líneas de acción y otra información relevante.
6. Colaboradores con desempeño y rendimiento acorde con lo requerido según sus roles

Funciones distintivas del cargo:

1. Diseñar, proponer, implementar y mejorar una estrategia de medios para difundir la imagen corporativa de SERCOTEC.
2. Posicionar y mejorar la imagen corporativa de acuerdo con las definiciones que se hagan para ello.
3. Unificar y homogenizar la imagen corporativa y los contenidos de SERCOTEC, fortaleciendo un solo Servicio a nivel nacional, pero respetando la identidad del entorno regional en cada caso.
4. Coordinar las ferias, lanzamientos o eventos, según disposición del Gerente General.
5. Gestionar y coordinar las comunicaciones internas.
6. Administrar y gestionar los recursos materiales y financieros de la Unidad.
7. Liderar y gestionar el capital humano de la Unidad.

8. Realizar el seguimiento de los compromisos institucionales de SERCOTEC que le corresponden a la Unidad Comunicaciones.

Competencias Requeridas del Cargo

- Administrar operacionalmente unidades organizativas
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Desarrollar imagen corporativa
- Elaborar informes técnicos
- Gestionar el capital humano a cargo
- Gestionar la comunicación interna
- Realizar relaciones públicas y difusión

Especialización y/o Capacitaciones requeridas: No requerido.

Nivel educacional: Profesional titulado, de preferencia con formación en el área de las comunicaciones masivas.

Años de experiencia: 1 año de experiencia en funciones similares o 3 años de experiencia laboral.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial		X	
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Personas (equipo de trabajo)

Profesional de Comunicaciones

Fecha de última actualización:	Septiembre 2015
Nombre del cargo:	Profesional de Comunicaciones
Función:	Diseño
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Unidad de Comunicaciones y RRII
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente de Comunicaciones y Relaciones Institucionales
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Gerencias de negocio, Gerencia de Tecnología y Sistemas, Direcciones Regionales
Clientes externos:	Encargados/as de marketing Ministerio de Economía, Segpres, Secom, Segegob; clientes de Sercotec (usuarios sitio web, Puntos Mipe y todo aquel que requiera información de programas y servicios).
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Comités evaluadores en licitaciones donde intervenga el área gráfica impresa o digital (eventos, ferias, web, etc.)
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Diseñar el material gráfico institucional, según lineamientos estratégicos del Servicio y del Gobierno, creando manuales y/o sugiriendo metodologías que orienten el uso correcto de la marca institucional y la de sus programas.

Resultados esperados del cargo:

1. Material impreso y digital que sirva para la difusión de los programas de la institución.
2. Material gráfico para sitios web de la institución.
3. Material gráfico y diseño de espacios para ferias y exposiciones.
4. Manuales que orienten el uso correcto de la marca institucional y la de sus programas.
5. Crear fotografías que alimenten el banco de imágenes institucional.
6. Satisfacción de clientes internos.

Funciones distintivas del cargo:

1. Diseñar material gráfico y promocional que sirva de soporte para la difusión de los programas y actividades de Sercotec, en formatos impresos y digitales.
2. Crear protocolos de uso de la marca Sercotec y la de sus programas, velando por su correcta aplicación.
3. Editar imágenes y fotografías.
4. Proveer el diseño gráfico de plataformas web de la institución.
5. Asesorar en el área de diseño gráfico y diseño de experiencia a distintos proyectos de la institución, integrando equipos multidisciplinarios.

6. Realizar otras actividades que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Diseñar material gráfico
- Elaborar informes técnicos
- Manejo de lenguaje técnico para una buena comunicación con contrapartes.
- Creatividad en el uso de los recursos gráficos disponibles.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Capacidad de organizar el trabajo, de análisis y de síntesis.
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo.

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Manejo avanzado de programas de diseño gráfico.
- Conocimientos en herramientas web, como CCS y HTML 5.
- Conocimientos en uso de gestores de contenidos web.
- Manejo avanzado en programas de diseño.
- Conocimientos para la toma y edición de fotografías y videos.
- Conocimientos de imprenta.

Nivel educacional: Profesional titulado. Diseñador Gráfico.

Años de experiencia: 2 años.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial		X	
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

Profesional de Comunicaciones

Fecha de última actualización:	Septiembre 2015
Nombre del cargo:	Profesional de Comunicaciones
Función:	Contenido editorial y gestión de prensa
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Unidad de Comunicaciones y RRII.
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente de Comunicaciones y Relaciones Institucionales
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Toda la institución
Clientes externos:	Medios de comunicación; emprendedores, micro y pequeñas empresas, usuarios y potenciales usuarios de Sercotec; periodistas e instituciones de la Red de Fomento y el Gobierno de Chile.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	No aplica
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Diseñar, proponer y ejecutar la comunicación externa del servicio de acuerdo con los lineamientos y orientaciones de la institución y la jefatura.

Resultados esperados del cargo:

1. Comunicados de prensa, convocatorias de prensa, notas periodísticas, columnas de opinión, prólogos, entrevistas, textos para folletería institucional acordes a tareas asignadas por la jefatura e imagen corporativa definida.
2. Noticias del quehacer institucional publicadas en televisión, radio, periódicos y portales web acordes a tareas asignadas por la jefatura e imagen corporativa definida.
3. Gestión de cuentas institucionales en redes sociales.
4. Noticias publicadas en el portal institucional y en la intranet, de acuerdo con instrucciones y normas corporativas.
5. Satisfacción de clientes internos

Funciones distintivas del cargo:

1. Desarrollar contenido editorial de acuerdo con lo instruido y las normas corporativas.
2. Desarrollar gestión de medios de comunicación.
3. Redactar y editar notas periodísticas y contenidos en el sitio web institucional.

4. Gestión de redes sociales para difusión e información acerca de Sercotec y su oferta de programas y servicios.
5. Registro de apariciones en medios de comunicación y relación con empresas de monitoreo.
6. Realizar otras actividades que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Asesorar técnicamente a clientes internos y externos sobre materias específicas.
- Atender clientes internos y externos
- Elaborar informes técnicos
- Habilidades de redacción.

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Manejo usuario avanzado en herramientas Microsoft Office.
- Conocimiento en gestión de redes sociales.
- Conocimientos en actualización de contenidos web
- Conocimientos de fotografía y edición de imágenes.

Nivel educacional: Profesional titulado. Periodista.

Años de experiencia: 3 años.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial		X	
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Administración de contenidos del sitio web corporativo.

Profesional de Comunicaciones

Fecha de última actualización:	Abril 2015
Nombre del cargo:	Profesional de Comunicaciones
Función:	Marketing y producción
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente de Comunicaciones y Relaciones Institucionales
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Gerencias de Sercotec (especialmente aquellas de negocio y gerencia general), Direcciones Regionales de Sercotec.
Clientes externos:	Proveedores, medios de comunicación, usuarios de Sercotec, periodistas y encargados de marketing del Ministerio de Economía, instituciones de la red de fomento, autoridades regionales.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	No aplica
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Diseñar estrategias de difusión y campañas de marketing para los distintos programas de Sercotec, incluida la producción de eventos del Nivel Central y la entrega lineamientos para las actividades de difusión a nivel nacional.

Resultados esperados del cargo:

1. Adecuada gestión de proveedores para disponer oportunamente de material en la gerencia.
2. Mantenimiento de stocks de material de difusión en regiones suficientes para la promoción de los programas.
3. Alineación de lanzamientos de programas y comunicaciones de los periodistas de las direcciones regionales con los objetivos, protocolos e imagen corporativa.
4. Eventos correctamente realizados sin errores.
5. Campañas de avisaje en prensa ejecutadas de acuerdo con planificación de la gerencia.
6. Satisfacción de clientes internos.

Funciones distintivas del cargo:

1. Producir y coordinar eventos.

2. Supervisar la elaboración y realización de campañas comunicacionales.
3. Elaborar protocolos de difusión de los distintos programas de Sercotec, donde se indican lineamientos y acciones a periodistas regionales.
4. Supervisar y despachar material de difusión a Direcciones Regionales.
5. Realizar otras actividades que guarden relación con la función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Desarrollar imagen corporativa
- Elaborar informes técnicos
- Producir eventos
- Realizar compras públicas
- Realizar relaciones públicas y difusión

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Profesional de las comunicaciones con experiencia en la organización de eventos y la creación de lineamientos de comunicación estratégica.

Nivel educacional: Profesional titulado. Periodista, relacionador/a público o afín.

Años de experiencia: 2 años.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial		X	
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

Profesional de Comunicaciones

Fecha de última actualización:	Abril 2015
Nombre del cargo:	Profesional de Comunicaciones
Función:	Clientes y Ciudadanía
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Unidad de Clientes y Ciudadanía
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente de Comunicaciones y Relaciones Institucionales
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Encargados OIRS, Puntos Mipe, Coordinadores Regionales de Planificación, Gerencia de Programas, sujetos pasivos de Ley de Lobby, Fiscalía.
Clientes externos:	Clientes Sercotec (beneficiarios y potenciales beneficiarios, usuarios sitio web y otros), instituciones públicas (Ministerio de Economía, Segpres, Segegob).
Comités/grupos o instancias en las que participa:	No aplica
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Velar por la correcta implementación y funcionamiento de los distintos espacios de atención y participación ciudadana de Sercotec, de forma que entreguen información y respuestas acordes a las necesidades de los clientes y la ciudadanía, retroalimentando a la organización con los tópicos que consultan, reclaman o sugieren los usuarios para una mejora continua de la gestión institucional.

Resultados esperados del cargo:

1. Guías y/o protocolos de atención de clientes, desarrollados de acuerdo a las necesidades de información más recurrentes y al análisis de programas y servicios vigentes.
2. Seguimiento a la atención proporcionada a clientes en forma oportuna y confiable, a través de los diferentes medios de contacto.
3. Gestión para el diseño e implementación de soluciones a requerimientos recurrentes planteados por los/as usuarios/as.
4. Evaluación de satisfacción de clientes respecto de programas y servicios proporcionados por Sercotec.
5. Satisfacción de clientes internos y externos.
6. Cumplimiento de las obligaciones de la institución en cuanto a participación ciudadana, ley del lobby y transparencia activa (o derecho de acceso a información por parte de la ciudadanía).

Funciones distintivas del cargo:

1. Desarrollar lineamientos para la atención de clientes en los diferentes espacios de atención, mediante la elaboración de guías y/o protocolos de atención a clientes, de acuerdo a programas y servicios vigentes.
2. Analizar los tópicos más recurrentes de solicitud de información, reclamos y sugerencias, retroalimentando a la institución para su solución.
3. Realizar actividades para determinar niveles en cuanto a satisfacción usuaria.
4. Encargarse de coordinar y ejecutar las actividades asociadas al cumplimiento de las obligaciones de la institución en cuanto a participación ciudadana, ley del lobby y transparencia activa (o derecho de acceso a información por parte de la ciudadanía).
5. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo.
- Asesorar técnicamente a clientes internos y externos sobre materias específicas.
- Elaborar informes técnicos
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo.
- Orientación al cliente
- Comunicación efectiva

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Deseable experiencia en atención de clientes.
- Manejo de bases de datos, Customer Relationship Management (CRM)

Nivel educacional: Profesional titulado del área de la administración, gestión pública o comunicaciones.

Años de experiencia: 2 años. En particular, experiencia en mecanismos de relacionamiento con clientes y ciudadanía, marketing relacional y afines.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial	X		Información de terceros (Bases de datos MIPE), Proyectos en desarrollo.
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Administración de plataforma Ley de Lobby. Administración de plataforma Participación Ciudadana.

GERENCIA DE DESARROLLO

Gerente de Desarrollo

Fecha de la última actualización	Enero de 2017
Nombre del cargo	Gerente de Desarrollo
Nombre de la unidad a la cual pertenece el cargo	Gerencia de Desarrollo
Dependencia jerárquica del cargo	Gerente General
Dependen del cargo	Profesionales de planificación y control de gestión, profesionales de gestión de procesos y calidad, profesionales analistas de estudio, secretaria
Clientes internos	Directorio, Gerente General, Gerentes, Directores Regionales
Clientes externos	Instituciones públicas y privadas relacionadas con el área
Comités/grupos o instancias en las que participa	Comité de Gerentes, Comité de Calidad y Riesgos, otras instancias en que por su cargo se le requiera
Estamento	Directivo

Función del cargo:

Dirigir la Gerencia de Desarrollo para contribuir a una mayor pertinencia y coherencia del quehacer institucional respecto de la misión declarada por Sercotec, impulsando la mejora continua de la gestión corporativa a través de información de calidad y sistemas de gestión eficaces.

Resultados esperados del cargo:

1. Promover la gestión del conocimiento dentro de la institución, permitiendo un aprendizaje continuo de la experiencia interna a la organización y de la experiencia relevante que se genera fuera de ella.
2. Proveer de evaluaciones permanentes de las intervenciones de Sercotec, contribuyendo al diseño y rediseño de instrumentos.
3. Coordinar el proceso de planificación estratégica y dar seguimiento a los proyectos estratégicos que contribuyen en su ejecución.
4. Asegurar la aplicación de herramientas y metodología que permitan un control de gestión adecuado a la institución.
5. Mantener el sistema de gestión de la calidad.
6. Proveer de información relevante para la toma de decisiones de carácter directivo.

Funciones distintiva del cargo:

1. Supervisar la generación información de valor para el servicio, a través de análisis realizados con capacidades internas o externas.
2. Promover la gestión del conocimiento en todas las unidades de la organización.
3. Coordinar un sistema que permita la buena gestión de riesgos.
4. Promover la mejora continua como componente esencial de un sistema de gestión de la calidad.

5. Proponer las políticas necesarias para asegurar un mejor desempeño institucional en ámbitos como la gestión de procesos, la gestión de riesgos, o la gestión de la calidad.
6. Mantener herramientas, metodologías y conocimiento adecuados para realizar eficientemente las funciones de planificación, control de gestión y seguimiento de proyectos estratégicos.
7. Participar activamente en el Comité de Gerentes, aportando con información relevante en la toma de decisiones.
8. Realizar presentaciones ante el Comité de Gerentes y Directorio, cuando corresponda, del avance de los compromisos asumidos por la gerencia.
9. Articular y coordinar actividades con otros organismos, tanto públicos como privados, cada vez que sea requerido.
10. Asegurar la correcta implementación de los procesos a cargo de la Gerencia de Desarrollo: planificación estratégica, control de gestión, evaluación de resultados, revisión por la dirección, gestión de la calidad, gestión de riesgos.

Competencias requeridas del cargo:

- Administrar operativamente unidades organizativas
- Gestionar del capital humano a cargo
- Supervisar sistemas de gestión, como el de la calidad
- Controlar la gestión corporativa
- Coordinar procesos de planificación estratégica
- Articularse con contrapartes institucionales externas
- Contar con capacidad de análisis estratégico

Especialización y/o capacitaciones requeridas:

- Norma de calidad ISO 9001:2008
- Metodologías de planificación estratégica
- Inteligencia de negocios
- Evaluación de programas públicos

Nivel educacional: Profesional titulado

Años de experiencia: 2 años de experiencia en funciones de jefatura similares o 10 años de experiencia laboral relacionada con las funciones descritas.

Responsabilidades del cargo: es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial	X		Proyectos en fase de estudios
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Compras

Profesional de Desarrollo

Fecha de la última actualización	Enero de 2017
Nombre del cargo	Profesional de Desarrollo
Función	Analista de estudios
Nombre del área a la cual pertenece el cargo	Estudios
Dependencia jerárquica del cargo	Gerente de Desarrollo
Dependen del cargo	No aplica
Clientes internos	Gerencias, direcciones regionales
Clientes externos	Instituciones públicas, como Ministerio de Economía o Dipres.
Comités/grupos o instancias en las que participa	Las que se le asignen de acuerdo a sus funciones.
Estamento	Profesional

Función del cargo:

Generar información de utilidad a la institución, explotando las bases de datos disponibles dentro de la institución, o fuera de ella, y procurar una buena difusión para contribuir al aprendizaje institucional.

Resultados esperados del cargo:

1. Elaboración de informes tipo que den cuenta del análisis de consistencia de la acción institucional en relación a sus lineamientos estratégicos.
2. Elaboración de análisis de datos de acuerdo a las prioridades que se asignen en la Gerencia de Desarrollo.
3. Propuestas de estudios que se puedan realizar con capacidades externas, con sus respectivos términos de referencia.
4. Respuestas oportunas a requerimientos asociados a información estratégica de Sercotec.
5. Ejecución de iniciativas o actividades que contribuyan al aprendizaje organizacional y la difusión del conocimiento.
6. Mejoras al sistema de evaluación y reportabilidad de responsabilidad de la Gerencia de Desarrollo.

Funciones distintiva del cargo:

1. Hacer análisis de los datos disponibles dentro de la institución, de acuerdo a los requerimientos que se realicen a la Gerencia de Desarrollo.
2. Levantar información externa con objeto de complementar los análisis internos.
3. Supervisar estudios externos, de acuerdo a requerimientos de su jefatura.
4. Proponer y ejecutar actividades que permitan hacer gestión del conocimiento dentro del nivel profesional.
5. Difundir los resultados de estudios o análisis de datos que contribuyan al aprendizaje organizacional y a la toma de decisiones.
6. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias requeridas del cargo:

- Articularse con otras unidades en lo que compete a su ámbito de acción
- Compromiso con el aprendizaje
- Rigurosidad analítica
- Proactividad
- Orientación al resultado
- Planificación y organización
- Elaboración de informes

Especialización y/o capacitaciones requeridas:

- Conocimiento y experiencia en el uso de herramientas estadísticas, como Stata versión 10 o superior, o SPSS versión superior a la 16.
- Conocimiento de metodologías de evaluación de programas públicos (deseable)
- Conocimiento de estadísticas
- Dominio de Excel avanzado
- Gestión del conocimiento
- Norma ISO 9001:2008 (deseable)
- Inglés (deseable lectura nivel técnico)
- Fomento productivo (deseable)

Nivel educacional: Profesional titulado en carreras de 10 semestres, con formación en el área de Ingeniería (Estadístico, Comercial, Industrial, Matemático).

Años de experiencia: Al menos 3 años de experiencia en cargos similares, en el ámbito público o privado, enfocado en el desarrollo de estudios con utilización de software estadístico para la explotación de bases de datos.

Responsabilidades del cargo: es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información confidencial	X		La que defina su jefatura
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Compras

Profesional de Desarrollo

Fecha de la última actualización	Enero de 2017
Nombre del cargo	Profesional de Desarrollo
Función	Profesional de gestión de procesos y calidad
Nombre del área a la cual pertenece el cargo	Gestión de Procesos y Calidad
Dependencia jerárquica del cargo	Gerente de Desarrollo
Dependen del cargo	No aplica
Clientes internos	Gerencias, direcciones regionales
Clientes externos	Instituciones públicas, como Ministerio de Economía, Dipres, CAIGG.
Comités/grupos o instancias en las que participa	Comité de Calidad y Riesgos
Estamento	Profesional

Función del cargo:

Desarrollar las actividades relacionadas con la gestión de procesos, gestión de la calidad y gestión de riesgos, a nivel corporativo, entregando asesoría y al mismo tiempo ejerciendo control al resto de las unidades de la organización.

Resultados esperados del cargo:

1. Propuesta de plan anual de gestión de riesgos.
2. Propuestas de políticas o actualización de políticas institucionales que contribuyan a una buena gestión de procesos, gestión de riesgos y/o gestión de la calidad.
3. Apoyo proactivo en la mantención de la certificación en la norma ISO 9001:2008.
4. Administración de los macroprocesos “revisión por la dirección”, “gestión de la calidad” y el proceso de gestión de riesgos.
5. Plan anual de actualización de los procesos aplicando la política de gestión de procesos.
6. Ejecución de actividades o iniciativas que permitan el aprendizaje organizacional, en el ámbito de sus funciones.

Funciones distintiva del cargo:

1. Planificar y desarrollar las actividades relacionadas con la gestión de procesos, considerando el levantamiento de los procesos estratégicos o misionales, operacionales y de apoyo, y su correcta documentación y actualización.
2. Monitorear y reportar el estado de los procesos, con el propósito de tomar acciones de mejora en forma oportuna.
3. Planificar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad del servicio.
4. Planificar y mantener un sistema que permita hacer gestión de riesgos institucional.
5. Apoyar a las otras áreas de la institución con metodologías y conocimiento para el manejo adecuado de los riesgos y de la calidad de los procesos.

6. Dar sustento técnico y administrativo al Comité de Calidad y Riesgos.
7. Administrar el centro documental institucional.

Competencias requeridas del cargo:

- Compromiso con el aprendizaje
- Rigurosidad analítica
- Proactividad, capacidad de propuesta
- Elaboración de informes
- Orientación al cliente, particularmente en lo que respecta a interpretar adecuadamente las necesidades de otros en materia de levantamiento o diseño de procesos
- Orden y calidad
- Articularse y trabajar con profesionales de otras unidades en lo que compete a su ámbito de acción

Especialización y/o capacitaciones requeridas:

- Conocimiento de metodologías y herramientas que permitan la gestión de procesos.
- Gestión de riesgos en el sector público
- Norma ISO 9001:2008.
- Programa de Mejoramiento de la Gestión, administrado por Dipres.
- Conocimiento de herramientas tecnológicas para el modelamiento y la gestión de procesos.
- Dominio de Excel avanzado

Nivel educacional: Profesional titulado en carreras de 10 semestres, con formación en el área de la ingeniería (civil, comercial) o de las ciencias de la administración.

Años de experiencia: Al menos 3 años de experiencia en cargos con funciones similares, en el ámbito público o privado.

Responsabilidades del cargo: es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información confidencial	X		La que defina su jefatura
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Compras

Profesional de Desarrollo

Fecha de última actualización	Enero 2017
Nombre del cargo	Profesional de Desarrollo
Función	Planificación y control de gestión
Nombre del área a la cual pertenece el cargo	Planificación y Control de Gestión
Dependencia jerárquica del cargo	Gerente de Desarrollo
Dependen del cargo	No aplica
Clientes internos	Gerencias, direcciones regionales
Clientes externos	Dipres, Ministerio de Economía, Red de Expertos PMG, Consejo de Auditoría (CAIGG).
Comités/grupos o instancias en las que participa	Según lo defina su jefatura
Estamento	Profesional

Función del cargo: Conducir el proceso de planificación estratégica y hacer un control eficaz de la gestión corporativa y de compromisos colectivos y directivos, siguiendo lineamientos emanados de la Gerencia General.

Resultados esperados del cargo:

1. Compromisos institucionales monitoreados y controlados rigurosamente.
2. Informes fidedignos y oportunos sobre la gestión organizacional.
3. Detección oportuna de las desviaciones en las distintas áreas de gestión de la organización.
4. Asistir el desarrollo del proceso de planificación estratégica.
5. Seguimiento periódico de proyectos estratégicos.
6. Mejora continua de los procesos desarrollados por el cargo

Funciones distintivas del cargo:

1. Proponer la metodología para desarrollar el proceso de planificación estratégica o de su revisión anual, según corresponda.
2. Liderar el desarrollo de las actividades del proceso de planificación estratégica que se definan.
3. Coordinar la formulación, ejecución y seguimiento de los compromisos e indicadores establecidos en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG).
4. Apoyar el proceso de formulación de compromisos (formularios H y A1), actuando como contraparte técnica ante la Dipres.
5. Dirigir los procesos de formulación, modificación, seguimiento y verificación del cumplimiento de metas de desempeño colectivo y directivo.
6. Generar reportes periódicos de control de gestión útiles para los distintos fines.
7. Hacer seguimiento a los proyectos estratégicos que son resultado de la planificación estratégica.

8. Realizar otras actividades que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Orientación al cliente, particularmente en lo que respecta a interpretar adecuadamente las necesidades de reportabilidad
- Elaboración de informes técnicos
- Buen manejo de herramientas tecnológicas
- Capacidad de dar asesoría a clientes internos
- Rigurosidad en la elaboración de informes
- Orden y planificación en el desempeño de sus tareas
- Iniciativa para trabajar con profesionales de otras áreas sin la supervisión permanente de la jefatura

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Conocimiento de la norma ISO 9001:2008
- Conocimiento en control de gestión
- Herramientas tecnológicas para el control de gestión, seguimientos de metas, seguimientos de proyectos o cualquier tarea que lo requiera
- Manejo de Excel avanzado
- Conocimiento de metodologías de planificación estratégica

Nivel educacional: Profesional titulado del área de la ingeniería o administración, con formación en control de gestión.

Años de experiencia: 2 años de experiencia en funciones de control de gestión.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial	X		
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

GERENCIA DE CENTROS DE DESARROLLO DE NEGOCIOS

Gerente de Centros de Desarrollo de Negocios

Fecha de última actualización:	Septiembre 2015
Nombre del cargo:	Gerente de Centros de Desarrollo De Negocios
Función:	Responsable de todos los aspectos del funcionamiento del programa de entorno- Centros de Desarrollo de Negocios. Planificará, dirigirá y coordinará los diversos aspectos de esta área de trabajo. Se asegura de que las operaciones se ejecuten sin problemas y de acuerdo a la política de Sercotec.
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente General
Dependen del cargo:	Profesionales de Centros y Secretaria
Clientes internos:	Gerencia General, Gerencias de Áreas, Profesionales del nivel central, Direcciones Regionales, Directores regionales, Contrapartes regionales de CDN, Centros de Desarrollo de Negocios, Directores de Centro y Operadores de los CDN.
Clientes externos:	Instituciones públicas: Ministerios de Economía, Corfo, Dipres, Banco estado, Pro Chile, otras. Instituciones privadas: Operadores de Centros de Desarrollo de Negocios, Proveedores de servicios y consultorías. Organizaciones territoriales: gobierno regional, organizaciones empresariales. Empresariado y comunidad emprendedora.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Comité de Gerentes, Comité Centros de Desarrollo De Negocios, Comité de Asignaciones/decisiones regionales, Consejos de representación de Sercotec / Centros de Desarrollo De negocios.
Estamento:	Directivo

Función del Cargo: Responsable por la dirección de la gerencia a su cargo: planificar, organizar, dirigir, coordinar, analizar, calcular y deducir el trabajo de la unidad.

- Planificar los objetivos estratégicos de su unidad de gestión emanados de las metas comprometidas: la instalación de 50 centros de desarrollo de negocios en todo el país en un plazo de 2 años, operando y en cumplimiento de los acuerdos de desempeño comprometidos.
- Organizar la estructura, las funciones y las responsabilidades en su equipo de trabajo.
- Dirigir la unidad, tomar decisiones, supervisar y actuar como líder de la misma.

- Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.
- Coordinar con equipo de profesionales la postulación, contratación, instalación, desarrollo y supervisión de los centros de desarrollo de negocios.
- Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar al personal profesional adecuado a las tareas de la unidad.

Resultados esperados del cargo:

1. Modelo Conceptual de los Centros de Desarrollo Empresarial desarrollado e implementado.
2. Modelo Operativo de los Centros de Desarrollo Empresarial desarrollado e implementado.
3. Modelo Metodologías de intervención desarrolladas e implementadas.
4. Instrumentos operativos desarrollados e implementados.
5. Preparación y puesta en marcha de los Centros a nivel nacional.
6. Seguimiento y evaluación de gestión, proceso, producto y resultados de los Centros.
7. Respuestas oportunas a requerimientos asociados a la correcta implementación de los Centros.
8. Informes periódicos de los Centros acerca de resultados y/o Impacto Económico.
9. Convenios y/o acuerdos con actores público/privado a nivel nacional y/o regional, que apoyen y fortalezcan el Impacto Económico de los Centros.

Funciones distintivas del cargo:

1. Realizar todas las gestiones necesarias y suficientes para el cumplimiento de la misión del cargo.
2. Administrar y gestionar los recursos materiales de la Gerencia.
3. Liderar y gestionar el capital humano de la Gerencia.
4. Participar del proceso de diseño conceptual y operativo de los Centros en conformidad a los lineamientos estratégicos institucionales y a las necesidades del público objetivo, realidades territoriales, análisis de estudios y de resultados existentes, benchmarking de modelos comparativos de centros identificadas, entre otros aspectos.
5. Indagar, evaluar y desarrollar las metodologías de intervención necesaria y apropiada para la correcta implementación del modelo que genere Impacto Económico.
6. Desarrollar los instrumentos operativos requeridos para la correcta operación de los Centros.
7. Desarrollar los instrumentos necesarios para la convocatoria, evaluación y selección de los potenciales operadores de los Centros.
8. Identificar los potenciales territorios para la instalación de los centros conforme criterios de selección definidos.
9. Apoyar el diseño e implementación de la estrategia comunicacional, plan de difusión y medios, nacionales, regionales y locales.
10. Apoyar la formación de los profesionales y traspaso de información y buenas prácticas en la Red de Centros de Desarrollo De Negocios.
11. Apoyar y orientar a los operadores y profesionales de los Centros de Desarrollo Empresarial durante el proceso de preparación, puesta en marcha y operación regular.
12. Supervisar y monitorear los Centros a nivel nacional, a través del seguimiento y evaluación del cumplimiento de actividades, metas, gestión, entre otros aspectos, asegurando el adecuado

funcionamiento de los centros, la calidad de los servicios, la atención a los clientes y la mejora continua de los procesos.

13. Velar por el Impacto Económico generado en las empresas a partir del aumento de ventas y/o experiencias de los negocios.
14. Coordinación y articulación de actores público/privados para la adecuada implementación de los Centros y de otras tareas de la gerencia.
15. Realizar el seguimiento de los compromisos institucionales de Sercotec que le corresponden a la Gerencia de Centros de desarrollo de Negocios.
16. Reportar periódicamente los avances y resultados nacionales a la Gerencia General y al Directorio de Sercotec.

Competencias Requeridas del Cargo:

- Administrar operacionalmente unidades organizativas
- Aplicar sistema de gestión de calidad al trabajo
- Gestionar capital humano a cargo
- Definir políticas organizacionales
- Diseñar planes y programas
- Atender clientes internos y externos
- Controlar gestión institucional
- Gestionar programas a nivel organizacional
- Elaborar informes técnicos

Especialización y/o Capacitaciones requeridas: No requerido.

Nivel educacional: Profesional Titulado en carreras de 10 semestres, con formación en el área de Ingeniería o a fines

Años de experiencia: 2 años de experiencia en funciones similares o 4 años de experiencia laboral, en especial en Fomento Productivo, Desarrollo Económico Territorial, Asociaciones y Redes, Articulaciones Público/Privada y otras materias afines de Desarrollo económico.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor	X		
Poderes	X		
Administración directa de recursos físicos o materiales	X		
Información Confidencial	X		
Otra responsabilidad especial del cargo	X		

Profesional Centros de Desarrollo de Negocios

Fecha de última actualización:	Agosto 2015
Nombre del cargo:	Profesional Centros de Desarrollo de Negocios
Función:	Diseño, implementación y operación de CDE
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente Centros de Desarrollo de Negocios
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Gerencias Nivel Central, Unidades Nivel Central, Direcciones Regionales, Centros de Desarrollo Empresarial.
Clientes externos:	Instituciones públicas (Ministerio de Economía, CORFO, DIPRES, Banco Estado, Pro Chile, entre otros), Instituciones privadas, Organizaciones territoriales, Empresarios/as y emprendedores/as, Proveedores de servicios y consultoras.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Comité Centros de Desarrollo Empresarial, Comité de asignaciones/decisiones regionales.
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Diseñar, implementar, monitorear, controlar y evaluar los Centros de Desarrollo Empresarial (CDE) a nivel nacional, de acuerdo a los lineamientos estratégicos institucionales, y necesidades del público objetivo, realidades territoriales, análisis de estudios y resultados existentes, benchmarking de modelos comparativos de centros, entre otros aspectos, con la finalidad de asegurar la implantación a largo plazo del modelo CDE esperado, el cumplimiento de estándares de calidad y gestión.

Resultados esperados del cargo:

1. Modelo Conceptual de los Centros de Desarrollo Empresarial desarrollado e implementado.
2. Modelo Operativo de los Centros de Desarrollo Empresarial desarrollado e implementado.
3. Modelo Metodologías de intervención desarrolladas e implementadas.
4. Instrumentos operativos desarrollados e implementados.
5. Preparación y puesta en marcha de los CDE a nivel nacional.
6. Seguimiento y evaluación de gestión, proceso, producto y resultados de los CDE.
7. Respuestas oportunas a requerimientos asociados a la correcta implementación de los CDE.
8. Informes periódicos de los CDE oportunos y confiables.
9. Convenios y/o acuerdos con actores público/privado a nivel nacional y/o regional, que apoyen y fortalezcan el funcionamiento de los CDE.

Funciones distintivas del cargo:

1. Participar del proceso de diseño conceptual y operativo de los CDE en conformidad a los lineamientos estratégicos institucionales y a las necesidades del público objetivo, realidades territoriales, análisis de estudios y de resultados existentes, benchmarking de modelos comparativos de centros identificadas, entre otros aspectos.
2. Indagar, evaluar y desarrollar las metodologías de intervenciones necesarias y apropiadas para la correcta implementación del modelo.
3. Desarrollar los instrumentos operativos requeridos para la correcta operación de los CDE.
4. Desarrollar los instrumentos necesarios para la convocatoria, evaluación y selección de los potenciales operadores de los CDE.
5. Identificar los potenciales territorios para la instalación de los centros conforme criterios de selección definidos.
6. Apoyar el diseño e implementación de la estrategia comunicacional, plan de difusión y medios, nacionales, regionales y locales.
7. Velar por la correcta puesta en marcha y operación de los Centros.
 - a. Traspaso de información y acompañamiento a los operadores de los CDE durante el proceso de puesta en marcha y operación.
 - b. Formación de los profesionales y traspaso de información.
8. Apoyar y orientar a los operadores y profesionales de los Centros de Desarrollo Empresarial durante el proceso de preparación, puesta en marcha y operación regular.
9. Responder a consultas de clientes, recibidas desde las diferentes fuentes con que se relaciona SERCOTEC.
10. Supervisar y monitorear los CDE a nivel nacional, a través del seguimiento y evaluación del cumplimiento de actividades, metas, gestión, entre otros aspectos, asegurando el adecuado funcionamiento de los centros, la calidad de los servicios, la atención a los clientes y la mejora continua de los procesos.
11. Velar por la coherencia entre el diseño y la implementación de los CDE.
12. Reportar periódicamente los avances y resultados nacionales a la Gerencia CDE.
13. Coordinación y articulación de actores público/privados para la adecuada implementación de los CDE.
14. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura

Competencias Requeridas del Cargo

- Asesorar técnicamente a clientes internos y externos sobre materias específicas
- Desarrollar redes de integración institucional
- Gestionar planes y programas
- Trabajo en equipo
- Compromiso con la Organización
- Orientación al cliente
- Orientación a la Eficiencia
- Generación de Redes Estratégicas
- Pro actividad
- Capacidad de trabajo bajo presión
- Orientación a la tarea

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Conocimiento y experiencia en el sector de las empresas de menor tamaño (micro y pequeñas).

- Conocimiento y experiencia en formulación y evaluación de proyectos económicos, sociales, entre otros.
- Conocimiento y experiencia en negocios del sector MIPE.
- Experiencia en articulación público, privada y territorial (asociaciones gremiales, empresariales, instituciones publico/privada, entre otros actores).
- Manejo de computación nivel usuario avanzado de plataforma Office
- Deseable conocimiento en levantamiento y análisis estadístico de información.
- Deseable diseño, desarrollo e implementación de mecanismos de control de gestión.
- Deseable conocimiento en materias relacionadas con enfoque de género.

Nivel educacional: Poseer título profesional con carrera de al menos 10 semestres (ingeniero civil, ingeniero comercial, u otro afín).

Años de experiencia: Al menos 5 años de experiencia en Fomento Productivo, Desarrollo Económico Territorial, Asociaciones y Redes, Articulaciones Público/Privada y otras materias fines.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial	X		Información de terceros (Bases de datos MIPE, oferentes, entre otros), Proyectos en desarrollo.
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

GERENCIA DE PROGRAMAS

Gerente de Programas

Fecha de última actualización:	Abril 2015
Nombre del cargo:	Gerente de Programas
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Gerencia de Programas
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente General
Dependen del cargo:	Profesional de Programas, Secretaria de Gerencia.
Clientes internos:	Gerente General, Gerentes de Área, Directores Regionales, Coordinadores de Planificación y Operaciones, Profesionales Nivel Central.
Clientes externos:	Instituciones públicas y privadas relacionadas con el área, Organizaciones gremiales y de empresarios, Otros comités en que por su cargo se le requiera.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Comité de Gerentes
Estamento:	Directivo

Función del Cargo: Liderar, administrar y gestionar la Gerencia de Programas para dotar a la red de Fomento Sercotec de los lineamientos estratégicos del diseño y modelo de operación de la oferta programática; además del seguimiento, operación, actualización, mejoras y puesta en marcha de la oferta programática o instrumentos de apoyo para micro y pequeños empresarios y emprendedores, de acuerdo con los estándares de calidad y metas definidas por SERCOTEC.

Resultados esperados del cargo:

1. Programas que respondan efectivamente a las políticas de fomento y desarrollo para el segmento de clientes que cubre SERCOTEC.
2. Flexibilidad y oportunidad en la mejora de programas de acuerdo con resultados.
3. Programas operados de acuerdo con los procedimientos y marco legal vigente.
4. Monitoreo del cumplimiento de las metas de los diversos programas.
5. Cumplimiento de resultados de gestión en los sistemas a cargo.
6. Clima laboral estable y acorde con lo definido por la organización.
7. Colaboradores con desempeño y rendimiento acorde con lo requerido según sus roles.

Funciones distintivas del cargo:

1. Liderar el diseño de la oferta programática regular de SERCOTEC y su modelo de operación e instancias decisionales.
2. Liderar el diseño y desarrollo de los proyectos pilotos asociados a programas regulares de SERCOTEC.
3. Monitorear el desarrollo y transferencia de los protocolos de implementación de programas.
4. Apoyar y dar soporte a la ejecución de los programas regionales, velando por una correcta implementación.
5. Liderar la gestión y ejecución de los programas de carácter nacional, en los diferentes ámbitos de intervención que tiene el servicio.

6. Supervisar el levantamiento y procesamiento de la información agregada sobre los resultados de cada programa en regiones.
7. Cautelar el cumplimiento de los compromisos institucionales.
8. Realizar todas las gestiones necesarias para el cumplimiento de la misión del cargo.
9. Administrar y gestionar los recursos materiales de la Gerencia.
10. Liderar y gestionar el capital humano de la Gerencia.
11. Realizar el seguimiento de los compromisos institucionales de SERCOTEC que le corresponden a la Gerencia Programas.

Competencias Requeridas del Cargo

- Administrar operacionalmente unidades organizativas
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Controlar la gestión institucional
- Definir políticas organizacionales
- Diseñar planes y programas
- Gestionar el capital humano a cargo.
- Gestionar programas a nivel organizacional

Especialización y/o Capacitaciones requeridas: No requerido.

Nivel educacional: Profesional titulado, de preferencia del área de la administración y/o gestión pública.

Años de experiencia: 2 años de experiencia en funciones similares o de jefatura, y 4 años de experiencia laboral.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor	X		Compras institucionales
Poderes	X		Firma de convenios.
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial	X		Información de terceros (microempresarios).
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Personas (equipo de trabajo)

Coordinador de Gerencia

Fecha de última actualización:	Agosto 2013
Nombre del cargo:	Coordinador de Gerencia
Función:	Gerencia de Programas
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Gerencia de Programas
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente de Programas
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Gerentes y profesionales del Nivel Central, Directores Regionales, Coordinadores Planificación y Operaciones, Ejecutivos de Fomento, Ejecutivos Territoriales.
Clientes externos:	Instituciones Públicas, tales como: MINECON, CORFO, SENCE, SERNAM, SII, Banco Estado, Correos de Chile, Instituciones Privadas (dependiendo de la necesidad).
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Ninguno
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Coordinar, apoyar y monitorear las tareas de la Gerencia de Programas, con el objetivo de contribuir a la adecuada implementación de los servicios y programas; así como al cumplimiento de los compromisos y metas Institucionales, según corresponda.

Resultados esperados del cargo:

1. Acciones de coordinación ejecutadas para generar planificación de la Agenda Operativa de la Gerencia de Programas.
2. Acciones de coordinación ejecutadas para establecer Metas de Desempeño Colectivo de la gerencia o directivos del gerente del área.
3. Respuesta a hallazgos u observaciones de auditorías internas, en su área de competencia.
4. Reportes de la agenda operativa, del cumplimiento de las Metas de Desempeño Colectivo y del Desempeño Directivo de la Gerencia de Programas.
5. Coordinación y seguimiento de la agenda operativa de la Gerencia de Programas.
6. Representación del Gerente de Programas cuando éste lo solicite.
7. Satisfacción del cliente interno, respecto de respuestas a demandas dentro de su ámbito de acción.

Funciones distintivas del cargo:

1. Actuar como representante del Gerente de Programas en su ausencia.
2. Apoyar en la supervisión y control de la gestión operativa de la Gerencia de Programas.
3. Coordinar la elaboración de la propuesta de la Planificación de la Gerencia de Programas.
4. Realizar seguimiento a las actividades de la Agenda Operativa de la Gerencia de Programas.

5. Apoyar la elaboración de las Metas de Desempeño Colectivo (MDC) de la Gerencia de Programas.
6. Realizar seguimiento y monitoreo de las MDC de la Gerencia de Programas.
7. Realizar seguimiento del cumplimiento del Convenio Directivo del Gerente de Programas.
8. Responder observaciones de auditorías internas del área de programas, según corresponda a su ámbito de acción.
9. Coordinar y/o desarrollar las respuestas a los requerimientos realizados a la Gerencia de Programas.
10. Obtener aprobación de respuestas a casos sociales.
11. Coordinar y supervisar las actividades del equipo de trabajo de Gerencia de Programas.
12. Realizar las funciones propias de Profesional de Programa que le correspondan.
13. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Controlar la gestión institucional
- Coordinar equipos de trabajo
- Diseñar planes y programas
- Elaborar informes técnicos
- Gestionar programas a nivel organizacional

Especialización y/o Capacitaciones requeridas: No requerido

Nivel educacional: Profesional titulado, idealmente con formación o experiencia en implementación de programas de fomento productivo.

Años de experiencia: 2 años de experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial		X	
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

Profesional de Programas

Fecha de última actualización:	Agosto 2013
Nombre del cargo:	Profesional de Programas
Función:	Diseño y Operaciones
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Gerencia de Programas
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente de Programas
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Equipo Gerencia de Programas, Gerentes y profesionales del Nivel Central, Directores Regionales, Ejecutivos de Fomento.
Clientes externos:	Proveedores de servicios y consultoras, Instituciones públicas, Instituciones privadas, Representantes empresariales.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Comité para el Desarrollo de Protocolos de Operación, Comité para definición de indicadores institucionales, Comité de diseño de programas y servicios, Mesas de trabajo con empresarios, por proyecto.
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Diseño conceptual y operativo de los instrumentos y programas regulares, mediante la determinación de necesidades, análisis de estudios y de resultados proporcionados por la Gerencia de Desarrollo, de acuerdo con los estándares de calidad y metas definidas por SERCOTEC. Hacer seguimiento a la operación del o los Instrumentos.

Resultados esperados del cargo:

1. Diseño de la oferta programática y modelo operativo del Servicio.
2. Desarrollo de la metodología de seguimiento de la operación del instrumento
3. Si corresponde diseño de la metodología de seguimiento de los Agentes (Si corresponde, Diseño del método de seguimiento de los CAM
4. Si corresponde ejecución y seguimiento de la gestión de los CAM
5. Ejecución y seguimiento de la Operación de Instrumentos – Proyectos y de la Gestión de la AOI.
6. Análisis y asesoramiento técnico, con relación a los lineamientos de la oferta institucional de programas y servicios, para asegurar la calidad de la gestión y ejecución de dichos programas y servicios, de acuerdo con los estándares de calidad y metas definidas por SERCOTEC.
7. Reportes estratificados de bases de datos de beneficiarios oportunos y confiables.
8. Satisfacción de clientes internos y externos.

Funciones distintivas del cargo:

1. Diseño del marco conceptual de los instrumentos: Fichas – reglamentos.
2. Diseño del Modelo de Agenciamiento.

3. Diseño del Instructivo de instancias decisionales de asignación de recursos CAM – CER
4. Establecer por instrumentos los Manuales de Operación (flujos de procesos y documentos operativos).
5. Determinar la convocatoria de AOI – Convenios - Evaluación del desempeño de AOI.
6. Definir clasificador de gastos y procedimiento de rendiciones.
7. Establecer requerimientos informáticos necesarios para la operación.
8. Desarrollo de la metodología de seguimiento a la operación.
9. Procedimiento de operación de los Programas Especiales.
10. Apoyo a las Direcciones Regionales en la presentación y ejecución de Programas Especiales
11. Formulación y seguimiento de los compromisos de Enfoque de Género.
12. Soporte a regiones, respondiendo consultas y realizando visitas muestrales de proyectos abarcando todos los instrumentos y de la totalidad de las AOI.
13. Realizar el seguimiento a la planificación operativa regional y aprobar sus ajustes.
14. Gestión de los CAM.
15. Apoyo en la evaluación de proyectos que se presentan al CAM.
16. Gestión de los Programas Especiales.
17. Entregar información de cobertura de los beneficiarios a DIPRES, Ley de Transparencia, Economía y otras instituciones públicas, reportes periódicos y a pedido de clientes externos e internos .
18. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Diseñar planes y programas
- Elaborar informes técnicos

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Conocimiento o experiencia en formulación y gestión de proyectos.
- Conocimiento en levantamiento y análisis estadístico de información.
- Manejo de computación nivel usuario avanzado de plataforma Office.
- Conocimiento del sector de la micro y pequeña empresa, fomento productivo y emprendimiento.
- Deseable manejo y conocimiento norma ISO.

Nivel educacional: Profesional titulado, idealmente con formación o perfeccionamiento en análisis cuantitativo y cualitativo de la información.

Años de experiencia: 1 año de experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	

Información Confidencial	X		Información de terceros (bases de datos de beneficiarios y postulantes), Proyectos en desarrollo.
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

UNIDAD DE FOMENTO PRODUCTIVO

Jefe Unidad de Fomento Productivo

Fecha de última actualización:	Septiembre 2015
Nombre del cargo:	Jefe Unidad Fomento Productivo
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Gerencia de Programas
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente de Programas
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Profesionales de la Gerencias, unidades del nivel central, coordinadores de operaciones y planificación regionales, ejecutivos de fomento.
Clientes externos:	Organismos públicos, tales como; Minecon, Dipres, Corfo, entre otros.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Espacios en los cuales debe participar el ocupante del cargo, serán definidos por su jefatura.
Estamento:	Directivo

Función del Cargo: Coordina la realización del diseño y desarrollo de los instrumentos de la Oferta Programática de Sercotec, como el seguimiento de la operación de estos instrumentos por parte de las Direcciones Regionales, entregando la información necesaria de la ejecución operativa de Sercotec y el cumplimiento de los estándares de calidad y servicio definidos y las certificaciones a las cuales la organización adscriba.

Resultados esperados del cargo:

1. Diseño y Desarrollo de los instrumentos de la Oferta Programática de Sercotec.
2. Reporte mensuales de la operación de los instrumentos de la Oferta Programática de Sercotec.

Funciones distintivas del cargo:

1. *Realizar el proceso de Diseño y Desarrollo de los instrumentos de la Oferta Programática de Sercotec.*

Competencias Requeridas del Cargo

- Gestionar programas a nivel organizacional
- Aplicar el sistema de gestión de calidad al trabajo
- Elaborar informes técnicos

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Planificación y evaluación de proyectos.

Nivel educacional: Profesional titulado

Años de experiencia: 3 años de experiencia en funciones similares.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial		X	
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Gerente de Administración y Finanzas

Fecha de última actualización:	Abril 2015
Nombre del cargo:	Gerente de Administración y Finanzas
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Gerencia de Administración y Finanzas
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente General
Dependen del cargo:	Jefe Unidad Gestión Financiera, Jefe Unidad Adquisiciones, Jefe Unidad Control de Gestión, Secretaria de Gerencia.
Clientes internos:	Gerente General, Gerentes de Área, Directores Regionales.
Clientes externos:	DIPRES, Ministerio de Economía, Instituciones Financieras, Auditores Financieros Externos, S.I.L., Contraloría General de la República, Ministerio de Hacienda, Dirección de Compras Públicas.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Comité de Gerentes, Administración del Edificio, Comité de Seguridad de la Información, Comité de los FNDR, Otros comités en que por su cargo se le requiera
Estamento:	Directivo

Función del Cargo: Liderar, administrar y gestionar la Gerencia de Administración y Finanzas brindando los servicios de soporte necesarios para satisfacer las necesidades administrativas, logísticas y de registro, información y análisis presupuestario, contable, financiero y económico, en forma oportuna y adecuada, en concordancia con las disposiciones legales que regulan a SERCOTEC, los estándares de calidad y servicio definidos y las certificaciones a las cuales la organización adscriba.

Resultados esperados del cargo:

1. Presupuesto definitivo a diciembre del año que corresponda.
2. Abastecimiento eficiente y eficaz para la institución.
3. Funcionamiento correcto de las Direcciones Regionales en temas de administración y finanzas.
4. Relación expedita y fluida con mandantes y proveedores de SERCOTEC.
5. Adecuada gestión de contratos para asegurar las correctas prestaciones de los proveedores.
6. Satisfacción del cliente interno, dentro de su ámbito de acción.
7. Clima laboral estable y acorde con lo definido por la organización.
8. Colaboradores con desempeño y rendimiento acorde con lo requerido según sus roles

Funciones distintivas del cargo:

1. Gestionar la elaboración, presentación y negociación de la Ley de Presupuestos anual para SERCOTEC.

2. Efectuar la programación presupuestaria anual y supervisar su cumplimiento.
3. Coordinar y realizar las gestiones necesarias para proveer los recursos financieros y materiales que requiere la institución.
4. Administrar eficientemente los bienes del Patrimonio de SERCOTEC, asegurando la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos, su registro y control.
5. Asegurar la administración y funcionamiento de los subsistemas internos de gestión correspondientes al área.
6. Entregar oportunamente la información a los mandantes del área.
7. Definir y mantener actualizadas las normas y procedimientos administrativos y financiero- contables, supervisando su cumplimiento.
8. Asesorar a las Unidades Regionales y Nivel Central en la correcta gestión administrativa y contable.
9. Realizar el seguimiento de los compromisos institucionales de SERCOTEC que le corresponden a la Gerencia Administración y Finanzas.
10. Actuar como contraparte técnica con clientes institucionales para el desarrollo de los compromisos del Servicio.
11. Cautelar el correcto procedimiento en las adquisiciones de acuerdo al marco legal de compras públicas.
12. Supervisar permanentemente los reportes de gestión relativos a su área, para los clientes que el marco legal y normativo definan.
13. Realizar todas las gestiones necesarias para el cumplimiento de la misión del cargo.
14. Administrar y gestionar los recursos materiales de la Gerencia de Administración y Finanzas.
15. Liderar y gestionar el capital humano de la Gerencia de Administración y Finanzas.

Competencias Requeridas del Cargo

- Administrar operacionalmente unidades organizativas
- Administrar presupuestos
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Asesorar técnicamente a clientes internos y externos sobre materias específicas
- Atender clientes internos y externos
- Controlar la gestión institucional
- Definir políticas organizacionales
- Elaborar informes técnicos
- Elaborar presupuestos
- Gestionar el capital humano a cargo
- Realizar gestión financiera pública
- Representación Institucional

Especialización y/o Capacitaciones requeridas: No requerido.

Nivel educacional: Profesional titulado del área de la administración, finanzas y/o contabilidad, deseable con formación o experiencia en contabilidad pública.

Años de experiencia: Deseables 2 años de experiencia en funciones similares o de jefatura.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor	X		Boletas de garantía, Pagarés, Pólizas de seguros, Maneja fondos. Requiere Seguro de manejo de fondos.
Poderes	X		Bancarios y Administrativos.
Administración directa de recursos físicos o materiales	X		Activos Fijos, Recursos Financieros.
Información Confidencial	X		Distribución del Presupuesto, Desvinculaciones del Área.
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Personas (equipo de trabajo)

UNIDAD DE GESTIÓN FINANCIERA

Jefe Unidad Gestión Financiera

Fecha de última actualización:	Agosto 2015
Nombre del cargo:	Jefe Unidad Gestión Financiera
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Unidad de Gestión Financiera
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente de Administración y Finanzas
Dependen del cargo:	Profesionales de Gestión Financiera, Contador función Gestión Financiera, Ejecutivo Contable.
Clientes internos:	Ejecutivos de Administración y Finanzas, Ejecutivos Financieros, Ejecutivos Contables A-B, Gerentes de Área, Directores Regionales.
Clientes externos:	DIPRES, CORFO, Ministerio de Economía, SIGFE, Servicio de Impuestos Internos, Contraloría General de la República.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Ninguno
Estamento:	Directivo

Función del Cargo: Liderar, administrar y gestionar la Unidad de Gestión Financiera para dar cuenta de un adecuado uso de todos los recursos financieros y presupuestarios de la institución, de acuerdo con la normativa legal vigente, asegurando proporcionar de manera oportuna los recursos monetarios, para el financiamiento de las obligaciones y servicios que la institución entrega a sus usuarios y proveedores, dentro de un enfoque de mejora continua y con los estándares definidos por la institución.

Resultados esperados del cargo:

1. Correcta administración y gestión contable de Sercotec.
2. Correcta ejecución presupuestaria.
3. Mantención de flujos de caja acordes con las políticas y los objetivos estratégicos.
4. Presentación de información financiero económica adecuada en forma y oportunidad con lo requerido por la organización y sus mandantes (DIPRES, Contraloría General de la República, Servicio de Impuestos Internos).
5. Correcta alimentación del SIGFE.
6. Satisfacción del cliente interno y mandantes, dentro de su ámbito de acción.
7. Clima laboral estable y acorde con lo definido por la organización.
8. Colaboradores con desempeño y rendimiento acorde con lo requerido según sus roles.

Funciones distintivas del cargo:

1. Controlar e informar la ejecución presupuestaria de acuerdo con la legislación vigente y cumplir los programas asociados a esta.
2. Planificar y controlar los flujos de caja de la organización.
3. Emitir informes financieros, contables y económicos que le sean requeridos por la Gerencia o los mandantes.
4. Mantener alimentado oportunamente el SIGFE.
5. Supervisar el proceso de pago de proveedores.
6. Otras funciones que le encomiende su jefatura.
7. Administrar y gestionar los recursos materiales y financieros de la Unidad.
8. Liderar y gestionar el capital humano de la Unidad.

Competencias Requeridas del Cargo

- Administrar operativamente unidades organizativas
- Administrar presupuestos
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Controlar la gestión institucional
- Elaborar informes técnicos
- Elaborar presupuestos
- Gestionar el capital humano a cargo
- Realizar gestión financiera pública

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Conocimiento en Contabilidad Gubernamental y Control Presupuestario.

Nivel educacional: Profesional titulado del área de las finanzas y/o contabilidad, con formación o experiencia en contabilidad pública.

Años de experiencia: 1 año de experiencia en funciones similares o 3 años de experiencia laboral.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor	X		Control de la ejecución de la Ley de Presupuesto, Custodia de garantías.
Poderes	X		Bancarios
Administración directa de recursos físicos o materiales	X		Bienes asignados a la Unidad de Gestión Financiera.
Información Confidencial		X	
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Personas (equipo de trabajo)

Profesional de Gestión Financiera

Fecha de última actualización:	Agosto 2015
Nombre del cargo:	Profesional de Gestión Financiera
Función:	Presupuestos
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Unidad de Gestión Financiera
Dependencia jerárquica del cargo:	Jefe Unidad Gestión Financiera
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Ejecutivos de Administración y Finanzas, Ejecutivos Financieros, Ejecutivos Contables A-B, Ejecutivos de Fomento.
Clientes externos:	DIPRES, Contraloría General de la República, Ministerio Desarrollo Social, SIGFE
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Ninguno
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Ejecutar el análisis contable, financiero y económico de la gestión presupuestaria de SERCOTEC, así como apoyar en la centralización, consolidación y formulación de los estados financieros, dentro de un enfoque de mejora continua y con los estándares definidos por la institución, de acuerdo con las funciones asignadas por la jefatura de unidad.

Resultados esperados del cargo:

1. Mantenimiento de registros de acuerdo a normativa vigente.
2. Análisis de datos financieros contables y presupuestarios, cautelando veracidad y rigurosidad de la información y los informes emitidos.
3. Informes de ejecución y glosas presupuestarias, elaborados completa, confiable y oportunamente.
4. Datos maestros de Fondos y Ordene de proyectos actualizados en Sistema.
5. Apoyo en la elaborar el diseño del presupuesto de la institución
6. Cumplimiento de plazos y normativas.
7. Satisfacción de clientes.

Funciones distintivas del cargo:

1. Realizar registros contables asociados a la gestión presupuestaria.

2. Analizar y evaluar la información generada por las Unidades, proponiendo de ser necesarias las medidas correctivas pertinentes, referidas a gestión del presupuesto.
3. Creación y mantención de datos maestros de Fondos y órdenes de proyectos.
4. Analizar las operaciones contables provenientes de la ejecución presupuestaria para su integración en la contabilidad general.
5. Ejecutar las acciones financiero contables a través del sistema que se disponga, en conjunto con Jefe Unidad de Gestión Financiera.
6. Verificar la formulación y ejecución del Formulario Presupuestario Mensual.
7. Formular la proyección y ejecución del gasto presupuestario en períodos definidos y de acuerdo a marco regulatorio.
8. Operar módulos específicos del sistema de información en uso¹.
9. Generar informes de Glosa Presupuestaria en los períodos definidos.
10. Apoyo en la elaborar el diseño del presupuesto de la institución
11. Participar en la elaboración de Procedimientos Administrativos relacionados con la Gestión Financiera y Presupuestaria.
12. Remplazar o apoyar a Profesionales de Gestión Financiera función Contabilidad, en su ausencia o cuando le sea requerido por la Gerencia.
13. Realizar otras actividades que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Administrar presupuestos
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Elaborar informes técnicos
- Elaborar presupuestos
- Realizar administración contable
- Realizar gestión financiera pública
- Utilizar Sistema de Información Administrativa (SIA)
- (Realizar gestión tributaria) 2

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Deseable conocimiento en contabilidad gubernamental y Sistema SIGFE.
- Conocimiento ERP SAP.

Nivel educacional: Profesional titulado del área de las finanzas y/o contabilidad con formación o experiencia en contabilidad pública y/o privada.

Años de experiencia: 1 año de experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

¹ Actualmente SAP ERP

² UCL relacionadas con remplazo o apoyo a otros cargos.

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial		X	

Profesional de Gestión Financiera

Fecha de última actualización:	Agosto 2015
Nombre del cargo:	Profesional de Gestión Financiera
Función:	Contabilidad
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Unidad de Gestión Financiera
Dependencia jerárquica del cargo:	Jefe Unidad Gestión Financiera
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Ejecutivos de Administración y Finanzas, Ejecutivos Financieros, Ejecutivos de Fomento.
Clientes externos:	DIPRES, Contraloría General de la República, Servicio de Impuestos Internos, SIGFE, CAIGG.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Ninguno
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Ejecutar el análisis contable, financiero y tributario de la gestión de SERCOTEC, así como apoyar en la centralización, consolidación y formulación de los estados financieros, dentro de un enfoque de mejora continua y con los estándares definidos por la institución de acuerdo con las funciones asignadas por la jefatura de Unidad.

Resultados esperados del cargo:

1. Mantención de registros contables de Sercotec sin omisiones ni errores.
2. Análisis de datos financieros contables y económicos cautelando veracidad y rigurosidad de la información y los informes emitidos.
3. Declaraciones de impuestos realizadas, considerando formularios completos, confiables y oportunos.
4. Remesas enviadas a Direcciones Regionales en forma oportuna.
5. Cumplimiento de plazos y normativas.
6. Satisfacción de clientes.

Funciones distintivas del cargo:

1. Realizar registros contables asociados a la gestión financiera y tributaria.

2. Analizar y evaluar la información generada por las Unidades, proponiendo de ser necesarias las medidas correctivas pertinentes.
3. Efectuar cálculo y determinación de impuestos cumpliendo con la normativa contable y tributaria.
4. Efectuar, coordinar y evaluar la conciliación contable de las cuentas corrientes, a nivel nacional.
5. Integrar a la contabilidad general los datos contables provenientes de la gestión presupuestaria.
6. Realizar procesos de validación de ingresos de caja.
7. Revisar y dar conformidad a los reembolsos de caja chica, viáticos, FAR cometido específico y FAR a regiones.
8. Presentar informes de transparencia activa, informes pago a proveedores.
9. Preparación de análisis de cuentas a nivel nacional y retroalimentación a contrapartes regionales.
10. Ejecutar las acciones financiera contable a través del sistema que se disponga, en conjunto con Jefe Unidad de Gestión Financiera.
11. Verificar la conformidad de los desembolsos por obligaciones corrientes y de capital.
12. Administrar módulos específicos del sistema de información en uso³.
13. Preparar y enviar remesas a Direcciones Regionales.
14. Participar en la elaboración de Procedimientos Administrativos relacionados con la Gestión Financiera y Tributaria.
15. Reemplazar o apoyar a Profesionales de Gestión Financiera función presupuestos, en su ausencia o cuando le sea requerido por la Gerencia.
16. Realizar otras actividades que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Elaborar informes técnicos
- Realizar administración contable
- Realizar gestión financiera pública.
- Realizar gestión tributaria
- Utilizar Sistema de Información Administrativa (SIA)

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Deseable conocimiento en contabilidad gubernamental y Sistema SIGFE.
- Conocimiento ERP SAP.

Nivel educacional: Profesional titulado del área de las finanzas y/o contabilidad con formación o experiencia en contabilidad pública o privada.

Años de experiencia: 1 año de experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
------	----	----	-------------

³ Actualmente SAP ERP

Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes	X		Ante mandantes como SII, Tesorería General de la República.
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial		X	
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

UNIDAD DE ADQUISICIONES

Jefe Unidad Adquisiciones

Fecha de última actualización:	Abril 2015
Nombre del cargo:	Jefe Unidad Adquisiciones
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Unidad de Adquisiciones
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente de Administración y Finanzas
Dependen del cargo:	Profesional de Adquisiciones, Asistente de Compras, Encargado Oficina de Partes, Recepcionista.
Clientes internos:	Gerencia General, Gerencias de Área, Unidades del Nivel Central y Direcciones Regionales que requieran adquirir elementos, bienes e insumos, además de reparaciones eléctricas, telefónicas y otras asignadas a servicios generales.
Clientes externos:	Dirección de Compras Públicas
Comités/grupos o instancias en las que participa:	No aplica
Estamento:	Directivo

Función del Cargo: Liderar, administrar y gestionar la Unidad de Adquisiciones para dar cuenta de los procesos de abastecimiento, cubrir las necesidades de materiales, bienes y servicios generales de acuerdo con las disposiciones legales y normativas vigentes y los estándares de calidad definidos por la organización.

Resultados esperados del cargo:

1. Compra oportuna de bienes y servicios.
2. Entrega oportuna de bienes y materiales.
3. Operación del Nivel Central sin inconvenientes
4. Correcta gestión de todos los pasos del proceso de compras públicas.
5. Satisfacción del cliente interno, dentro de su ámbito de acción.
6. Clima laboral estable y acorde con lo definido por la organización.
7. Colaboradores con desempeño y rendimiento acorde con lo requerido según sus roles.

Funciones distintivas del cargo:

1. Diseñar el Plan Anual de Adquisiciones de bienes, materiales y servicios.

2. Dirigir y controlar el proceso de abastecimiento de bienes y servicios generales, mantenimiento de equipos, vehículos y otros.
3. Consolidar los requerimientos de insumos y materiales que soliciten las gerencias y unidades de trabajo.
4. Apoyar en la preparación de las bases de licitación en conjunto con solicitante.
5. Dirigir y coordinar la adquisición, almacenamiento y distribución de los materiales.
6. Dirigir, supervisar y controlar el correcto procedimiento de compra a través del Sistema de Compras Públicas.
7. Cautelar el correcto funcionamiento del proceso de licitaciones.
8. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.
9. Administrar y gestionar los recursos materiales y financieros de la Unidad.
10. Liderar y gestionar el capital humano de la Unidad.

Competencias Requeridas del Cargo

- Administrar contratos con proveedores
- Administrar operacionalmente unidades organizativas
- Administrar sistemas de gestión de calidad
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Brindar soporte logístico-operacional
- Diseñar planes y programas
- Elaborar informes técnicos
- Elaborar presupuestos
- Gestionar el capital humano a cargo.
- Realizar compras públicas

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Acreditado en compras públicas.
- Deseable conocimiento en SAP, en los subsistemas adquisiciones o compras.
- Manejo del sistema PMG marco avanzado del Sistema de Compras.
- Conocimiento en aplicación Norma ISO.
- Deseable certificación de conocimiento de la Ley de Transparencia y Probidad.

Nivel educacional: Profesional titulado del área de la administración con deseable formación de post grado en logística.

Años de experiencia: 1 año de experiencia en funciones similares o 3 años de experiencia laboral en el ámbito público/privado.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor	X		Asignación de Fondo Fijo
Poderes	X		Administrador del Sistema Mercado Público

Administración directa de recursos físicos o materiales	X		Encargado de bodega de materiales de Nivel Central.
Información Confidencial		X	
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Personas (equipo de trabajo)

Profesional de Adquisiciones

Fecha de última actualización:	Julio 2015
Nombre del cargo:	Profesional de Adquisiciones
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Unidad de Adquisiciones
Dependencia jerárquica del cargo:	Jefe Unidad de Adquisiciones
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Gerencias de Área, Unidades del Nivel Central, Direcciones Regionales que requieran adquirir elementos, bienes e insumos.
Clientes externos:	Proveedores
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Comisión de evaluación de procesos licitatorios, Otras comisiones o grupos de tareas que se le asigne trabajar.
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Asegurar el abastecimiento, en forma oportuna, de los requerimientos de bienes, materiales y servicios de las diferentes Unidades del Nivel Central, siendo responsable del registro, control e inventario, como también de supervisar las actividades de mantenimiento y reparación o reposición de los bienes, inmuebles, equipos y otros de Nivel Central.

Resultados esperados del cargo:

1. Procesos licitatorios ejecutados correcta y oportunamente.
2. Plan de Compras Mercado Público realizado oportunamente.
3. Tratos Directos publicados.
4. Órdenes de compra creadas, editadas y enviadas al proveedor.
5. Correcta gestión de bodega.
6. Requerimientos y servicios solicitados, ejecutados en un 100% y satisfactoriamente.
7. Reparación o pago de la pérdida gestionada por siniestros, en el caso de aplicar seguros comprometidos.
8. Servicios generales coordinados para mantener operatividad.
9. Administración y gestión oportuna de las tarjetas de combustible a Nivel Nacional.
10. Satisfacción del cliente interno, dentro de su ámbito de acción.

Funciones distintivas del cargo:

1. Realizar los procedimientos contemplados administrativa y legalmente para las compras de bienes y servicios, a través del Sistema de Compras Públicas.
2. Elaborar el Plan de Compra para Mercado Público.
3. Realizar el control y seguimiento de contratos y órdenes de compras.
4. Coordinar y monitorear la entrega de las compras al usuario.
5. Mantener y gestionar el inventario de bienes del Nivel Central.
6. Apoyar en procesos de compras de Direcciones Regionales.
7. Emitir informes de su gestión a su jefatura.
8. Coordinar acciones de mantenimiento de instalaciones y equipos con proveedores externos.
9. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.
10. Mantener actualizado el sistema de Activo Fijo de acuerdo a los bienes físicos que se encuentran en las dependencias del Nivel Central del Servicio.
11. Gestionar y realizar los procesos de compra, alta, baja y traslados de bienes en las dependencias del Nivel Central del Servicio.
12. Administrar el sistema de Activo Fijo de Sercotec, entregando apoyo a Directores Regionales u Oficinas Provinciales en los distintos procesos que involucra el control de los bienes de uso del Servicio.
13. Mantener para cada oficina o emplazamiento del Nivel Central la plancheta actualizada de los bienes que se encuentran en dicha dependencia.
14. Realizar inventario físico de las dependencias del Nivel Central del Servicio.
15. Mantener etiquetados los bienes de uso del Nivel Central, de acuerdo al registro ingresado en sistema que controla los bienes de Sercotec.

Competencias Requeridas del Cargo

- Administrar contratos con proveedores
- Administrar sistemas de gestión de calidad
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Brindar soporte logístico-operacional
- Diseñar planes y programas
- Elaborar informes técnicos
- Gestionar inventarios
- Realizar compras públicas

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Acreditado en compras públicas.
- Deseable conocimiento en SAP, en los subsistemas adquisiciones o compras.
- Manejo del sistema PMG marco avanzado del Sistema de Compras.
- Conocimiento en aplicación Norma ISO
- Deseable certificación de conocimiento de la Ley de Transparencia y Probidad.
- Manejo Office nivel usuario avanzado.

Nivel educacional: Profesional titulado del área de administración, idealmente con formación en logística.

Años de experiencia: 1 año de experiencia de preferencia en sistema de compras públicas, en el ámbito Público/Privado.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de,

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor	X		Boletas de garantía, Pólizas de seguro, Facturas.
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales	X		Materiales administrados en stock de bodega (alimentos, artículos de aseo, de escritorio y eléctricos y suministros computacionales).
Información Confidencial	X		Ofertas Técnicas y Económicas presentadas en licitaciones.
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

Asistente de Compras

Fecha de última actualización:	Julio 2015
Nombre del cargo:	Asistente de Compras
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Unidad de Adquisiciones
Dependencia jerárquica del cargo:	Jefe Unidad Adquisiciones
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Gerencias de Área, Unidades del Nivel Central, Direcciones Regionales que requieran apoyo en sus procesos de compra (adquirir elementos, bienes, servicios e insumos, liquidación de siniestros ante las compañías aseguradoras y administración del Sistema de Activo Fijo).
Clientes externos:	Proveedores
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Comisión de evaluación de procesos licitatorios.
Estamento:	Administrativo

Función del Cargo: Apoyar las compras sobre los requerimientos visados por el Gerente de Administración y Finanzas, siendo responsable del registro, control e inventario de los insumos de bodega y de aquellos bienes y/o activos no computacionales. Además, apoyar a las regiones en los procesos de compra, liquidación de seguros y Sistema de Activo Fijo.

Resultados esperados del cargo:

1. Procesos licitatorios ejecutados correcta y oportunamente.
2. Tratos directos publicados.
3. Órdenes de compra creadas, editadas y enviadas al proveedor.
4. Correcta y segura administración de la bodega.
5. Requerimientos de compra y servicios solicitados, ejecutados en un 100% y satisfactoriamente.
6. Administración y gestión oportuna de las tarjetas de combustible, a Nivel Nacional.
7. Coordinación de Servicios Generales para mantener operatividad del Nivel Central
8. Siniestros liquidados satisfactoriamente.
9. Satisfacción del cliente interno, dentro de su ámbito de acción.

Funciones distintivas del cargo:

1. Apoyar en la realización de los procedimientos contemplados administrativa y legalmente para las compra de bienes y servicios, a través del Sistema de Compras Públicas.
2. Gestionar contratos de servicios y suministro.
3. Creación de órdenes de compras a través de Mercado Público.
4. Entregar las compras directas al usuario o a través del Sistema de Bodega.
5. Administrar el inventario de materiales e insumos de Bodega del Nivel Central.
6. Apoyar en la liquidación de seguros.
7. Administrar el inventario de bienes y activos del Nivel Central y apoyar a regiones, en el uso de la plataforma dispuesta por la institución para estos fines.
8. Apoyar en procesos de adquisiciones de Direcciones Regionales.
9. Gestionar la liquidación de siniestros cubiertos por las Pólizas de Seguros contratadas.
10. Emitir informes de su gestión a su jefatura.
11. Realizar otras funciones que guarden relación con su cargo, cuando sea requerido por su jefatura.
12. Apoyar en la toma de inventario físico, procesos de compra, alta, baja y traslados de bienes en las dependencias del Nivel Central del Servicio.

Competencias Requeridas del Cargo

- Administrar contratos con proveedores
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Elaborar informes técnicos
- Gestionar inventarios
- Realizar compras públicas

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Deseable conocimiento Ley de Compras.
- Deseable conocimiento en SAP, en los subsistemas adquisiciones o compras.
- Deseable conocimiento en aplicación Norma ISO
- Deseable certificación de conocimiento de la Ley de Transparencia y Probidad.
- Manejo Office nivel usuario avanzado.

Nivel educacional: Formación Técnica

Años de experiencia: 1 año de experiencia de preferencia en sistema de compras públicas.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor	X		Boletas en garantía, pólizas de seguros y facturas.
Poderes		X	

Administración directa de recursos físicos o materiales	X		Materiales administrados en stock de bodega (alimentos, artículos de aseo, de escritorio y eléctricos y suministros computacionales).
Información Confidencial	X		Ofertas Técnicas y Económicas presentadas en licitaciones.
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

Encargado Oficina de Partes

Fecha de última actualización:	Abril 2015
Nombre del cargo:	Encargado Oficina de Partes
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Unidad de Adquisiciones
Dependencia jerárquica del cargo:	Jefe Unidad Adquisiciones
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Personal del Nivel Central Secretarias
Clientes externos:	Visitas, Empresas de servicios de correspondencia.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	No aplica
Estamento:	Administrativo

Función del Cargo: Gestionar el envío y recepción de la correspondencia del Nivel Central; así como la distribución de la misma en las distintas unidades.

Resultados esperados del cargo:

1. Correcta ejecución de los procedimientos administrativos para cautelar un efectivo despacho, recepción y distribución de la correspondencia del Nivel Central.
2. Control de acceso, apertura y cierre del recinto del Nivel Central.
1. Satisfacción del cliente interno, dentro de su ámbito de acción.

Funciones distintivas del cargo:

1. Recepcionar documentación registrando su ingreso, de acuerdo con procedimiento vigente.
2. Clasificar los documentos recibidos ingresándolos al sistema de correspondencia de SERCOTEC.
3. Distribuir a todas las áreas del Nivel Central la documentación recibida utilizando los medios que se dispongan para ello.
4. Preparar el despacho de la documentación para atención y/o respuesta, efectuando el seguimiento correspondiente.
5. Despachar a regiones la valija utilizando el sistema de correspondencia vigente.

6. Efectuar retiro de documentos de la casilla SERCOTEC.
7. Apoyar la atención de planta telefónica y recepción, orientar visitas, etc.
8. Cumplir turno, abrir y cerrar instalaciones para el ingreso del personal o trabajadores externos.
9. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Manejo de herramientas computacionales: Microsoft Office.
- Conocimientos de internet y herramientas multimedia.
- Conocimiento en labores administrativas.
- Realización y mantención de bases de datos.

Nivel educacional: 4º Año Medio.

Años de experiencia: Sin experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor	X		Recepción de documentos valorados.
Poderes	X		Ante Correos de Chile.
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial	X		Documentos con clasificación confidencial que se recepciones o despachen
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

Recepcionista

Fecha de última actualización:	Julio 2015
Nombre del cargo:	Recepcionista
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Unidad de Adquisiciones
Dependencia jerárquica del cargo:	Jefe Unidad Adquisiciones
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Trabajadores de Nivel Central
Clientes externos:	Otras Unidades , Público en general
Comités/grupos o instancias en las que participa:	No aplica
Estamento:	Administrativo

Función del Cargo: Atender, derivar, recibir, registrar y orientar a los clientes, usuarios o visitas que se presentan en la recepción del Nivel Central.

Resultados esperados del cargo:

1. Correcta derivación de llamados telefónicos.
2. Correcta atención y derivación de público.
3. Central Telefónica en condiciones de operación.
4. Satisfacción del cliente interno y externo a nivel nacional, dentro de su ámbito de acción.

Funciones distintivas del cargo:

1. Proporcionar atención a clientes y usuarios.
2. Orientar las necesidades y atención solicitadas por los clientes.
3. Comunicar a los trabajadores a quienes se visita, siguiendo las instrucciones de ingreso para visitas.
4. Realizar registro de la visitas.
5. Apoyar en el remplazo oficina de partes.
6. Proporcionar apoyo logístico, administrativo y de tramitación de documentos cuando se le solicite.
7. Velar por el buen manejo y conservación de la Central Telefónica.

8. Atender las llamadas que ingresan a la Central Telefónica, derivando según corresponda.
9. Actualizar las listas de anexos y teléfonos regionales.
10. Coordinar con Servicios Generales, la mantención y funcionamiento adecuado de la Central Telefónica.
11. Realizar otras actividades que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Operar central telefónica
- Realizar tareas administrativas operativas

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Manejo de herramientas computacionales: Microsoft Office.
- Conocimientos de internet y herramientas multimedia.
- Conocimiento en labores administrativas.
- Realización y mantención de bases de datos.

Nivel educacional: Licencia Enseñanza Media.

Años de experiencia: Sin experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial		X	
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

Coordinador Unidad de Servicios Generales

Fecha de última actualización:	Octubre 2015
Nombre del cargo:	Coordinador Unidad de Servicios Generales
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Unidad de Servicios Generales
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente de Administración y Finanzas
Dependen del cargo:	Encargado de Mantenimiento, Asistentes Administrativos Nivel Central.
Clientes internos:	Gerentes de Área, Jefes/as de Unidades, Secretarías Nivel Central.
Clientes externos:	No aplica
Comités/grupos o instancias en las que participa:	No aplica
Estamento:	Técnico

Función del Cargo: Administrar las tareas de equipo de asistentes administrativos del Nivel Central y mantenimiento del Servicio.

Resultados esperados del cargo:

1. Labor efectiva y eficiente de asistentes administrativos de Nivel Central.
2. Asistentes administrativos con desempeño y rendimiento acorde con lo requerido según sus roles.
3. Operación del Nivel Central sin inconvenientes
4. Satisfacción del cliente interno, dentro de su ámbito de acción.
5. Ambientes seguros y saludables para los trabajadores de SERCOTEC.

Funciones distintivas del cargo:

1. Recepcionar requerimientos de apoyo administrativos desde las Gerencias y Unidades del Nivel Central.

2. Planificar, organizar, coordinar, dirigir y controlar las tareas de equipo de Asistentes Administrativos del Nivel Central.
3. Distribuir las tareas administrativas a Asistentes Administrativos a cargo.
4. Controlar el cumplimiento de las tareas administrativas encomendadas, de acuerdo a criterios de calidad y oportunidad.
5. Instalaciones, redes eléctricas y telefónicas, otros servicios generales, en estado operativo.
6. Coordinar la mantención y apoyo de servicios generales del Nivel Central.
7. Liderar y gestionar el capital humano de la Unidad.
8. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Elaborar informes técnicos
- Gestionar el capital humano a cargo.

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Conocimiento compras públicas
- Gestión de contratos
- Gestión y mantenimiento de flota de vehículos
- Conocimientos o manejo de pólizas de seguros de vehículos y otros bienes
- Manejo de herramientas Office a nivel de usuario

Nivel educacional: Técnico nivel superior titulado

Años de experiencia: 1 año de experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor	X		Documentos y valores para depósito
Poderes	X		Para retiro de documentos de valor de los bancos por parte de Asistentes Administrativos.
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial		X	
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Personas (equipo de trabajo)

Encargado de Mantenición

Fecha de última actualización:	Octubre 2015
Nombre del cargo:	Encargado de Mantenición
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Unidad de Servicios Generales
Dependencia jerárquica del cargo:	Coordinador Unidad de Servicios Generales
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Personal del Nivel Central
Clientes externos:	No aplica
Comités/grupos o instancias en las que participa:	No aplica
Estamento:	Auxiliar

Función del Cargo: Ejecutar la reparaciones y/o manteniciones menores en instalaciones eléctricas y sanitarias, así como realizar trabajos de carpintería y gasfitería, en las dependencias del Nivel Central.

Resultados esperados del cargo:

1. Infraestructura en correcto funcionamiento, a nivel de obras menores.
2. Satisfacción del cliente interno, dentro de su ámbito de acción.

Funciones distintivas del cargo:

1. Revisar y coordinar los diversos requerimientos del Servicio, relacionados con mantenimiento de las instalaciones y su funcionamiento.
2. Realizar la mantención y/o reparación de equipos de oficina de poca complejidad, instalaciones eléctricas y sanitarias
3. Verificar el estado de funcionamiento de los equipos, informando al respecto.
4. Realizar trabajos de carpintería y/o pintado de los ambientes e instalaciones.
5. Instalar puntos de red en conjunto con la Unidad de Plataforma y Soporte.
6. Supervisar trabajos realizados por empresas externas.

7. Realizar traslado de muebles.
8. Cumplir turno, abrir y cerrar instalaciones para el ingreso del personal o trabajadores externos.
9. Proporciona apoyo logístico y administrativo cuando se le solicite.
10. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Brindar soporte logístico-operacional
- Ejecutar obras menores de infraestructura

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Manejo de herramientas Office a nivel de usuario.
- Conocimiento en mantenimiento.

Nivel educacional: 4º Año Medio.

Años de experiencia: Sin experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales	X		Insumos de reparación y materiales de construcción u obras menores.
Información Confidencial		X	
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

Asistente Administrativo

Fecha de última actualización:	Octubre 2015
Nombre del cargo:	Asistente Administrativo
Función	Nivel Central
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Unidad de Servicios Generales
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente General, Coordinador Unidad de Servicios Generales.
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Todos aquellos que requieran de sus servicios.
Clientes externos:	No tiene
Comités/grupos o instancias en las que participa:	No aplica
Estamento:	Auxiliar

Función del Cargo: Ejecutar actividades de apoyo administrativo y tramitación de documentos institucionales con responsabilidad y confiabilidad. Responsable de la conducción y mantención del vehículo institucional.

Resultados esperados del cargo:

1. Correcta conducción de vehículos.
2. Adecuada gestión de correspondencia.
3. Satisfacción de clientes internos y externos.

Funciones distintivas del cargo:

1. Recepcionar, clasificar, registrar y distribuir la documentación, cuando le sea requerido.
2. Tramitar documentación dentro y fuera de la oficina.
3. Realizar apoyo logístico a las diferentes reuniones realizadas en el Nivel Central.
4. Apoyar administrativamente a las diferentes Unidades del Nivel Central.

5. Conducir vehículo institucional, cuando se le requiere, de ser así es responsable de la mantención del mismo.
6. Realizar otras actividades que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Conducir vehículos del Servicio
- Realizar tareas administrativas operativas

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Manejo computacional nivel usuario medio.
- Deseable curso de atención a clientes.

Nivel educacional: Licencia de Enseñanza Media. Requiere licencia de conducir clase B.

Años de experiencia: Sin experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor	X		Traslado de documentos valorados, Requiere Póliza de remesa valores.
Poderes	X		Poderes para trámites administrativos que se le asignen.
Administración directa de recursos físicos o materiales	X		Conduce vehículo. Requiere Seguro de Conducción.
Información Confidencial		X	
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

GERENCIA DE PERSONAS

Gerente de Personas

Fecha de última actualización:	Abril 2015
Nombre del cargo:	Gerente de Personas
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Gerencia de Personas
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente General
Dependen del cargo:	Jefe Unidad Gestión de Personas, Profesional de Personas, Profesional de Control de Gestión, Profesional de Bienestar, Secretaria de Gerencia.
Clientes internos:	Todos los trabajadores
Clientes externos:	Dirección del Trabajo, DIPRES, Contraloría, ISAPRES, AFP, DNSC, SENDA, Comisión de Transparencia.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Comité de Gerentes, Comité FNDR, Comité Bipartito de Capacitación, Junta Calificadora, Comité de Bienestar, Comité de Higiene y Seguridad., Otros comités en que por su cargo se le requiera.
Estamento:	Directivo

Función del Cargo: Liderar, administrar y gestionar la Gerencia de Personas para garantizar la oportunidad y calidad de los recursos humanos de SERCOTEC, al servicio de las diferentes áreas de la organización; velando por sus deberes y derechos como trabajadores y promoviendo el desarrollo del personal dentro de un clima adecuado de trabajo, en el marco de la Política de Personas establecida por la institución, los estándares de calidad y servicio definidos y las certificaciones a las cuales la organización adscriba.

Resultados esperados del cargo:

1. Implementación y control de Política de Personas coherente y consistente con la estrategia de la organización.
2. Correcta implementación de todos los procedimientos administrativos y legales de la función de administración de personal y remuneraciones.
3. Adecuada provisión de personas a los cargos de la organización.
4. Implementación del Sistema de Gestión del Desempeño de acuerdo a marco normativo y definiciones institucionales.
5. Orgánica adecuada a la estrategia de la organización y los lineamientos de la Alta Dirección
6. Desarrollo e implementación de planes de formación y entrenamiento acorde a las necesidades del negocio y el desarrollo de las personas.
7. Clima laboral estable y acorde con lo definido por la organización.
8. Colaboradores con desempeño y rendimiento acorde con lo requerido según sus roles.

Funciones distintivas del cargo:

1. Diseñar, implementar y controlar el cumplimiento de la Política de Recursos Humanos de SERCOTEC.
2. Asegurar el cumplimiento de los compromisos institucionales que en materia de gestión de personas adquiera el Servicio, tanto con mandantes internos como externos.
3. Planificar y controlar la gestión en materia de personas al interior del Servicio, entregando información y propuestas estratégicas para la toma de decisiones de la Alta Dirección.
4. Establecer las estrategias y procedimientos necesarios para asegurar la efectiva provisión de personas para el Servicio.
5. Ejercer como representante del Servicio ante demandas o juicios laborales.
6. Gestionar el ciclo de vida laboral de los trabajadores del Servicio, cautelando el cumplimiento de la normativa establecida y el desarrollo de las personas al interior de la organización.
7. Planificar el desarrollo de las competencias de los trabajadores, evaluando el desempeño y gestionando las actividades necesarias para el cierre de brechas de competencias de los ocupantes de los cargos.
8. Planificar y gestionar la entrega de los beneficios y compensaciones de los trabajadores del Servicio.
9. Proponer e implementar iniciativas que contribuyan permanentemente a mejorar el clima laboral y la calidad de vida de los trabajadores.
10. Gestionar la comunicación con y entre las Unidades del Servicio, entregando asesoría especialista en materia de recursos humanos a los trabajadores y a sus jefaturas.
11. Asegurar la coherencia de la estructura formal del Servicio con las necesidades Institucionales, y las personas que la integran.
12. Implementar acciones relacionadas con la Política de Seguridad de la Información que involucre el área de gestión de personas.
13. Administrar y gestionar los recursos materiales de la Gerencia de Personas.
14. Liderar y gestionar el capital humano de la Gerencia.
15. Realizar el seguimiento de los compromisos institucionales de SERCOTEC que le corresponden a la Gerencia Personas.

Competencias Requeridas del Cargo

- Administrar servicios de bienestar
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos

- Controlar la gestión institucional
- Definir políticas organizacionales
- Elaborar informes técnicos
- Gestionar el capital humano de la organización.
- Gestionar la provisión de recursos humanos

Especialización y/o Capacitaciones requeridas: No requerido.

Nivel educacional: Profesional titulado con especialización en recursos humanos.

Años de experiencia: 2 años de experiencia en funciones similares o de jefatura, y 4 años de experiencia laboral.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor	X		Maneja fondos. Requiere Seguro de manejo de fondos.
Poderes	X		De administración
Administración directa de recursos físicos o materiales	X		Presupuesto propio
Información Confidencial	X		Información personal de los trabajadores, Procesos de desvinculación antes de su difusión
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Representación del Servicio, Personas (equipo de trabajo).

Jefe Unidad Gestión de Personas

Fecha de última actualización:	Abril 2015
Nombre del cargo:	Jefe Unidad Gestión de Personas
Función:	Gerencia de Personas
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Unidad de Gestión Personas
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente de Personas
Dependen del cargo:	Profesionales Personas
Clientes internos:	Gerente del Área, Otros Gerentes, Directores Regionales, Jefaturas de otras unidades, Todos los profesionales del área, Fiscal.
Clientes externos:	Analista Ministerial, Contrapartes de la Dirección Nacional del Servicio Civil.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Comité de Calidad
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Dirigir, coordinar y monitorear la ejecución de los procesos asignado, así como apoyar la labor del gerente del área cuando éste lo requiera, con el objetivo de contribuir a la adecuada implementación de los servicios de la gerencia, así como al cumplimiento de los compromisos y metas institucionales, según corresponda.

Resultados esperados del cargo:

1. Propuesta de planificación de la Agenda Operativa de la gerencia y apoyar la propuesta de la Agenda Operativa por cada una de las áreas que tiene la Unidad.
2. Coordinación y seguimiento de la Agenda Operativa, según las áreas de trabajo.

3. Clima laboral estable y acorde a lo definido por la organización.
4. Colaboradores con desempeño y rendimiento acorde a lo requerido según sus roles.
5. Respuesta a hallazgos u observaciones de auditorías internas o de contrapartes contraloras o fiscalizadoras.
6. Coordinación efectiva de las acciones relacionadas con los sistemas de gestión que se le asignen (Ej. Calidad, Riesgos, Seguridad de la Información).
7. Representación del gerente de área cuando éste lo solicite.
8. Satisfacción del cliente interno, dentro de su ámbito de acción.

Funciones distintivas del cargo:

1. Actuar como contraparte del Gerente de Personas en su ausencia, o cuando él lo solicite.
2. Apoyar en la supervisión y control de la gestión operativa de la gerencia.
3. Coordinar la propuesta de la Planificación Operativa.
4. Realizar seguimiento y monitoreo de las actividades de la Agenda Operativa y apoyar a la de la gerencia de área.
5. Apoyar cumplimiento de los Convenios de Desempeño Colectivo y Directivo.
6. Responder observaciones de auditorías internas del área.
7. Coordinar y supervisar las actividades del equipo de trabajo de la unidad y de la gerencia, en caso de solicitárselo el gerente de área.
8. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Controlar la gestión institucional
- Coordinar equipos de trabajo
- Diseñar planes y programas
- Elaborar informes técnicos

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Deseable capacitación y/o especialización específica en materias de: Estatuto Administrativo, Legislación de Recursos Humanos, Sistema de Remuneraciones, Gestión de Recursos Humanos, Gestión por Competencias, Sistemas informáticos o programas especializados en su área de gestión.

Nivel educacional: Profesional titulado con formación en el área de recursos humanos.

Años de experiencia: 2 años de experiencia en cargos similares.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	

Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial	X		
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Personas (equipo de trabajo).

Profesional de Personas

Fecha de última actualización:	Abril 2015
Nombre del cargo:	Profesional de Personas
Función:	Selección y Desempeño
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Unidad de Gestión Personas
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente de Personas
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Gerentes de Área, Jefes/as de Unidades, Junta Calificadora.
Clientes externos:	Dirección Nacional de Servicio Civil, Consultoras.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Junta Calificadora
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Administrar y gestionar los procesos de provisión de recursos humanos y gestión del desempeño del personal, de acuerdo con las políticas y estándares definidos por SERCOTEC.

Resultados esperados del cargo:

1. Correcta selección de postulantes para presentar a la línea.
2. Ejecución del proceso anual de evaluación del desempeño.
3. Personas seleccionadas y con proceso de inducción realizado, dentro de los plazos establecidos.

Funciones distintivas del cargo:

1. Levantar el perfil de selección de cargos vacantes a partir de las descripciones de cargo.
2. Proponer herramientas y mecanismos de selección de personas.

3. Ejecutar el proceso de selección definido por SERCOTEC.
4. Presentar los postulantes a la línea para la toma de decisión.
5. Coordinar y apoyar la ejecución del proceso de evaluación de desempeño.
6. Emitir los reportes propios de su función o solicitados especialmente por la Gerencia de Personas.
7. Ejecutar y supervisar el proceso de inducción de trabajadores de dotación del Servicio.
8. Administrar plataforma de reclutamiento y selección Empleos Públicos.
9. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Elaborar informes técnicos
- Gestionar la provisión de recursos humanos
- Gestionar proceso de evaluación del desempeño de SERCOTEC

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Deseable especialización en levantamiento de perfiles, procesos de inducción, gestión por competencias, entre otros.

Nivel educacional: Profesional titulado con formación en gestión de recursos humanos.

Años de experiencia: 1 año de experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial	X		Información de las evaluaciones, Informes psicolaborales, Claves de acceso a la plataforma de empleos públicos
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

Profesional de Personas

Fecha de última actualización:	Abril 2015
Nombre del cargo:	Profesional de Personas
Función:	Desarrollo de las Personas
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Unidad de Gestión Personas
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente de Personas
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Trabajadores de SERCOTEC que requieran servicios de capacitación.
Clientes externos:	Dirección Nacional del Servicio Civil.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Comité Bipartito de Capacitación
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Diseñar, implementar y ejecutar actividades orientadas al desarrollo laboral y personal de los trabajadores del Servicio, dentro de los estándares de calidad, políticas y lineamientos de gestión de personas de SERCOTEC.

Resultados esperados del cargo:

1. Informes de Detección Necesidades de Capacitación / Plan Anual de Capacitación / Informe Final de la Gestión de la Capacitación.
2. Programación actividades de capacitación.
3. Actas de sesiones del CBC y, en general, cualquier documento solicitado en reuniones de esta instancia.

4. Propuestas de alternativas para los posibles retrasos o dificultades detectadas en la ejecución del PAC.
5. Registros de capacitación actualizados.
6. Acciones de capacitación adquiridas.
7. Acciones de capacitación ejecutadas.
8. Pagos a proveedores externos ejecutados correcta y oportunamente.
9. Procedimientos y normativa de capacitación actualizada.
10. Permanente comunicación que dé cuenta de la gestión de la capacitación.
11. Satisfacción del cliente interno, dentro de su ámbito de acción.

Funciones distintivas del cargo:

1. Levantar y consolidar las necesidades de capacitación institucionales.
2. Diseñar y proponer el Plan Anual de Capacitación de SERCOTEC.
3. Planificar, en conjunto con las instancias que correspondan, la ejecución de las actividades del Plan Anual de Capacitación de los trabajadores del Servicio
4. Coordinar y presidir el trabajo con el Comité Bipartito de Capacitación (CBC)
5. Realizar seguimiento y control a la ejecución de las actividades del Plan Anual de Capacitación, con su respectivo presupuesto asignado
6. Coordinar y supervisar la ejecución de las acciones de capacitación
7. Realizar proceso de adquisición de las acciones de capacitación definidas para el periodo
8. Cautelar la prestación de servicios de capacitación por los proveedores de SERCOTEC, de acuerdo con bases de licitación y resultados esperados.
9. Coordinar y autorizar pagos a los organismos ejecutores de actividades de capacitación, velando por la conformidad de los productos y servicios recibidos
10. Actualizar registros y sistemas relacionados con el Sistema de Capacitación
11. Coordinar y participar en la elaboración de los informes finales del Sistema de Capacitación
12. Revisar y actualizar la normativa y los procedimientos del Sistema de Capacitación
13. Informar a los directivos y trabajadores sobre la planificación, ejecución y resultados del Sistema de Capacitación
14. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Administrar contratos con proveedores
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Elaborar informes técnicos
- Gestionar la capacitación institucional
- Realizar compras públicas

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Conocimiento en Ley de Compras Públicas y Portal Chile Compra.
- Detección de necesidades de capacitación.
- Elaboración de planes de capacitación.
- Impartición de capacitación.

- Evaluación de la capacitación.
- Conocimiento de la Norma ISO 9001-2000.
- Manejo de herramientas office.

Nivel educacional: Profesional titulado con formación en gestión de recursos humanos.

Años de experiencia: 1 año de experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial		X	
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

Profesional de Personas

Fecha de última actualización:	Octubre 2015
Nombre del cargo:	Profesional de Personas
Función:	Desarrollo Organizacional
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Unidad de Gestión de Personas
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente de Personas
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Trabajadores de SERCOTEC.
Clientes externos:	Dirección Nacional del Servicio Civil.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	No aplica
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Asegurar la correcta articulación, implementación y actualización del modelo de gestión de personas que rige los procesos de trabajo del área, garantizando su alineamiento con la estrategia de SERCOTEC y su impacto en la promoción de una cultura organizacional que facilite el cumplimiento de los objetivos trazados.

Resultados esperados del cargo:

12. Programación e Informes de actividades de Desarrollo Organizacional.
13. Política de Gestión de Personas actualizada.
14. Permanente comunicación que dé cuenta de la gestión del Desarrollo Organizacional del Servicio.
15. Satisfacción del cliente interno, dentro de su ámbito de acción.

Funciones distintivas del cargo:

1. Efectuar estudios y diagnósticos que orienten la posterior definición de programas de trabajo, asegurando de este modo su alineamiento a la estrategia del Servicio.
2. Diseña y valida con su jefatura sistemas e instrumentos de diagnóstico e intervención organizacional, analizando experiencias exitosas que puedan ser replicables en el Servicio.
3. Efectúa diagnósticos y análisis del contexto organizacional, identifica necesidades de intervención, ámbitos de optimización y de innovación.
4. Participar en la definición, articulación y difusión de políticas y modelos de gestión de personas.
5. Diseña, propone y mantiene un sistema actualizado de gestión por competencias que responda a la misión, desafíos y evolución de la Corporación, promoviendo la interrelación entre los diferentes subsistemas de recursos humanos.
6. Diseña e implementa planes de cultura, proyectos de desarrollo y formación, clima laboral y otros, en base a los lineamientos del Servicio.
7. Diseña, valida con su jefatura directa e implementa proyectos de trabajo en DO que promuevan los cambios organizacionales requeridos y agreguen valor a los procesos de trabajo de los clientes internos, verificando su coherencia con la estrategia corporativa.
8. Mide efectividad de los programas diseñados en función del cumplimiento de los objetivos planteados, de esta medición desprende medidas correctivas o preventivas que propone implementar para resguardar aspectos de calidad y eficiencia del proceso.
9. Efectúa control y seguimiento de acciones técnicas de su especialidad, con el propósito de emitir directrices profesionales que optimicen la ejecución de los trabajos encomendados al área.
10. Impulsar en los líderes los procesos de gestión del desempeño, clima, programa de desarrollo y gestión integral de las personas.
11. Asesorar a los líderes en temáticas de gestión de personas en la mejora de procesos o gestión de cambio.
12. Emite informes de resultados de la gestión desarrollada, proponiendo medidas correctivas pertinentes a un adecuado y oportuno cumplimiento de los aspectos planificados.
13. Asesorar y representar técnicamente a su jefatura directa en materias de su especialidad.
14. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Gestionar el capital humano de la organización
- Atender clientes internos y externos
- Diseñar planes y programas
- Gestionar la provisión de recursos humanos
- Gestionar proceso de evaluación del desempeño de SERCOTEC
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Alta orientación al cliente
- Elaborar informes técnicos
- Autonomía y Proactividad
- Manejo de relaciones Interpersonales
- Comunicación Efectiva
- Capacidad analítica

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Metodologías aplicadas al área de Desarrollo Organizacional.
- Formulación y Evaluación de Proyectos
- Construcción de Procesos
- Conocimiento en gestión de recursos humanos
- Manejo de herramientas office
- Conocimiento de modelo de gestión por competencias

Nivel educacional: Profesional titulado de psicología o sociología, con formación en áreas de Desarrollo Organizacional.

Años de experiencia: al menos 2 años de experiencia en cargos similares, ya sea en el ámbito público o privado).

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial		X	
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

Profesional de Personas

Fecha de última actualización:	Octubre 2015
Nombre del cargo:	Profesional de Personas
Función:	Remuneraciones
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Gerencia de Personas
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente de Personas
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Gerencia de Personas, Gerencia de Administración y Finanzas, Trabajadores de SERCOTEC.
Clientes externos:	DIPRES , INE
Comités/grupos o instancias en las que participa:	No aplica
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Ejecutar el correcto pago de las remuneraciones, impositivas y pagos previsionales a los trabajadores de SERCOTEC, de acuerdo con la legislación vigente, confeccionando reportes sobre datos del personal para distintas instancias internas y/o externas que lo requieran como DIPRES, INE, Gerencia de Administración y Finanzas, etc.

Resultados esperados del cargo:

1. Datos ingresados oportuna y confiablemente al Sistema, respecto de descuentos, horas extraordinarias, licencias médicas, anticipos, sueldos e impositivas.
2. Libros de Remuneraciones, informes de descuentos y memos de pagos entregados oportunamente a Gerencia de Administración y Finanzas
3. Transfer bancario de anticipos y remuneraciones cargado oportuna y correctamente al Banco.

4. Transfer de imposiciones a PREVIRED realizado oportuna y correctamente.
5. Emisión de informes sobre remuneraciones del personal entregados oportuna y confiablemente.
6. Calculo de finiquitos de personal desvinculado realizado correctamente.
7. Reportes periódicos sobre temas de su responsabilidad, entregados oportuna y correctamente a las instituciones o instancias demandantes.
8. Datos de remuneraciones publicados de acuerdo con la normativa de transparencia activa.
9. Satisfacción del cliente interno, dentro de su ámbito de acción.

Funciones distintivas del cargo:

1. Calcular y pagar sueldos, anticipos, imposiciones y pagos previsionales.
2. Confeccionar y enviar reportes del proceso y de las remuneraciones de SERCOTEC, a quienes corresponda de acuerdo con legislación vigente y las solicitudes de la organización.
3. Responder encuesta "Remuneraciones, Costo mano de obra y empleo" INE
4. Emitir y enviar los comprobantes contables correspondientes a los procesos.
5. Atender dudas y consultas sobre las remuneraciones de los empleados.
6. Ingresar información de remuneraciones, horas extraordinarias, licencias médicas y anticipos al sistema informático de remuneraciones en uso.
7. Calcular anticipos, sueldos e imposiciones
8. Emitir Libros de Remuneraciones, informe de descuentos y memos de pago a finanzas
9. Cargar transfer bancario de anticipos y remuneraciones al Banco.
10. Emitir, revisar, cargar y transferir imposiciones a PREVIRED.
11. Calcular finiquitos de personal desvinculado.
12. Informar pago de remuneraciones a Finanzas.
13. Informar diferencias en cotizaciones previsionales a Finanzas
14. Elaborar Reporte trimestral DIPRES
15. Elaborar Reporte mensual Banner de Gobierno Transparente
16. Elaborar informe con datos de licencias médicas, horas extras y dotación del personal al Chile Gestiona
17. Remplaza al Profesional de Personas función Administración de Personal en su ausencia o cuando le sea requerido por la Gerencia.
18. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Administrar las remuneraciones
- Administrar personal
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Elaborar informes técnicos

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Conocimientos Sistema SAP Módulo de Recursos Humanos.
- Conocimiento de la Norma ISO 9001-2000
- Conocimiento en Contabilidad Gubernamental
- Conocimiento en Código del Trabajo y Estatuto Administrativo

- Manejo sistema Office avanzado

Nivel educacional: Profesional titulado del área de la administración, contabilidad y/o finanzas.

Años de experiencia: 1 año de experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial	X		Tomar conocimiento de desvinculaciones antes que se produzcan (cálculo y carta aviso).
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

Profesional de Personas

Fecha de última actualización:	Octubre 2015
Nombre del cargo:	Profesional de Personas
Función:	Apoyo a la Gestión
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Gerencia de Personas
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente de Personas
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Profesionales de Personas, Profesionales de la Unidad de Gestión Financiera, Ejecutivos de Administración y Finanzas, Responsables de implementación de sistemas.
Clientes externos:	Consultoras de soporte y desarrollo de sistemas de información administrativa, Instituciones previsionales.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	No aplica
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Apoyo transversal a la Gerencia de Personas, en diseño, desarrollo e implementación de herramientas de gestión, actuando como contraparte funcional en sistemas informáticos para la gestión (actualmente SAP), y en aspectos legales y de control de gestión interno de áreas de personal y remuneraciones.

Resultados esperados del cargo:

1. Herramientas de apoyo a la gestión de información de la Gerencia, elaboradas oportuna y efectivamente.

2. Reportes de sistema informático en uso, generados en forma confiable y oportuna.
3. Sistema de control de remuneraciones y plataformas satélites funcionando en forma correcta y permanente.
4. Bases datos requeridas para optimización de sistemas de control relacionados con remuneraciones, generadas y mantenidas operativas.
5. Datos ingresados oportuna y confiablemente al sistema informático de remuneraciones, respecto de descuentos, horas extraordinarias, licencias médicas, anticipos, sueldos e imposiciones.
6. Libros de remuneraciones, informes de descuentos y memos de pagos generados oportuna y confiablemente.
7. Manuales de procedimientos de remuneraciones sistematizados y actualizados.
8. Mantenimiento de información correcta u oportuna respecto del personal en las bases de datos.
9. Mantener al día y actualizados los registros contables que se originan en el área de Bienestar de Sercotec, e informar en forma oportuna y exacta sobre el estado financiero de Bienestar.
10. Satisfacción del cliente interno, dentro de su ámbito de acción.

Funciones distintivas del cargo:

1. Diseñar y elaborar herramientas de apoyo a la gestión de la información de la Gerencia de Personas.
2. Elaborar especificaciones funcionales y pruebas para reportes en sistema informático en uso.
3. Elaborar especificaciones funcionales para implementación de nuevas interfaces de área de personas vinculadas al sistema informático en uso.
4. Verificar funcionamiento de sistema de control de remuneraciones y plataformas satélites.
5. Generar bases de datos de para registros de ausentismos, integrando las diversas fuentes de datos en uso.
6. Revisar libros de remuneraciones y asientos contables asociados, generando acciones correctivas al detectar desviaciones.
7. Sistematizar información legal relevante para el proceso de remuneraciones.
8. Elaborar manuales de procedimientos del área cuando se requiera.
9. Remplazar a Profesionales de Personas función Remuneraciones, en su ausencia o cuando le sea requerido por la Gerencia.
10. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Administrar las remuneraciones
- Administrar personal
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Elaborar informes técnicos
- Realizar Administración Contable
- Utilizar Sistema de Información Administrativa (SIA)

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Conocimientos Sistema SAP Módulo de Recursos Humanos.
- Conocimiento de la Norma ISO 9001-2000.

- Conocimiento en Contabilidad Gubernamental
- Conocimiento en el Estatuto Administrativo y Código del Trabajo.
- Manejo sistema Office avanzado.

Nivel educacional: Profesional titulado del área de administración y/o Contabilidad con formación en recursos humanos.

Años de experiencia: 1 año de experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor	X		Documentación Bienestar
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial	X		Información Socios Bienestar
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

Profesional de Personas

Fecha de última actualización:	Octubre 2015
Nombre del cargo:	Profesional de Personas
Función:	Administración de Personal
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Gerencia de Personas
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente de Personas
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Todos los trabajadores, Fiscalía.
Clientes externos:	Caja de Compensación, Empresas en convenio, Instituciones previsionales
Comités/grupos o instancias en las que participa:	No aplica
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Realizar los procedimientos administrativos relacionados con la contratación y mantención de registros del personal, de acuerdo con las políticas y estándares definidos por SERCOTEC.

Resultados esperados del cargo:

1. Contratos, resoluciones y finiquitos cursados, oportunamente, de acuerdo con legalidad y normativa vigente.
2. Mantención de información correcta u oportuna respecto del personal en las bases de datos.
3. Asignación y registro de vacaciones, permisos y beneficios que correspondan.

4. Sistema de control de asistencia a Nivel Nacional operativo permanentemente.
5. Informes oportunos y confiables de asistencia de trabajadores de Sercotec.
6. Satisfacción del cliente interno, en lo referido a sus necesidades laborales, personales y familiares, dentro de su ámbito de acción.

Funciones distintivas del cargo:

1. Confeccionar contratos de trabajo, contratos de personal a honorarios, resoluciones exentas y anexos de contratos.
2. Materializar la entrega de los beneficios que SERCOTEC pone a disposición de sus trabajadores.
3. Llevar el control de los feriados y permisos administrativos.
4. Revisar consistencias de solicitudes de horas extraordinarias, contrastando solicitud del trabajador con el registro de asistencia institucional.
5. Controlar y mantener operatividad de sistema de control de asistencia a nivel nacional.
6. Mantener actualizados los datos y registros de los trabajadores en Sistema y bases de datos asociadas.
7. Procesar finiquitos.
8. Emitir los reportes propios de su función o solicitados especialmente por la Gerencia de Personas.
9. Tramitar licencias médicas de trabajadores del Nivel Central y la recuperación de subsidios y de licencias médicas de todos los trabajadores de SERCOTEC.
10. Entregar cheques restaurant.
11. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Administrar personal
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Asesorar técnicamente a clientes internos y externos sobre materias específicas.
- Atender clientes internos y externos
- Elaborar informes técnicos

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Conocimientos Sistema SAP Módulo de Recursos Humanos.
- Conocimientos en administración y registros de asistencia.
- Conocimiento de la Norma ISO 9001-2000.
- Conocimiento en el Estatuto Administrativo y Código del Trabajo.
- Manejo sistema Office avanzado.

Nivel educacional: Profesional titulado del área de administración con experiencia en administración de recursos humanos.

Años de experiencia: 1 año de experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
------	----	----	-------------

Fondos y/o documentos de valor	X		Cheques Restaurants y otros documentos.
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial	X		Nuevas contrataciones y finiquitos antes que se produzcan; Informe de desudas (información de terceros según ley de transparencia)
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Claves y/o llaves de caja de fondos

Profesional de Personas

Fecha de última actualización:	Octubre 2015
Nombre del cargo:	Profesional de Personas
Función:	Comunicaciones, Higiene y Seguridad
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Unidad de Gestión de Personas
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente de Personas
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Trabajadores Sercotec, Coordinadores regionales de Higiene y Seguridad.
Clientes externos:	Personeros de la ACHS
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Comité Comunicaciones Internas (Serconet), Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Diseñar y ejecutar el plan de comunicaciones internas, dotar de información a canales de comunicación, organizar y coordinar eventos, y manejar la Intranet corporativa. Adicionalmente, en el rol de Responsable de Higiene y Seguridad debe planificar, organizar, asesorar, ejecutar, controlar y promover acciones permanentes para mantener sanos y seguros los ambientes de trabajo del personal y mejorar los sistemas preventivos de riesgos de accidentes.

Resultados esperados del cargo:

6. Difusión de la cultura organizacional, poniendo énfasis en la misión y visión del Servicio.
7. Gestión eficiente de los diferentes canales de comunicaciones del Servicio.
8. Satisfacción del cliente interno, dentro de su ámbito de acción.
9. Ambientes seguros y saludables para los trabajadores de SERCOTEC.
10. Comité paritario funcionando en forma efectiva.
11. Cultura de salud ocupacional implementada.

Funciones distintivas del cargo:

9. Fomentar el dialogo interno entre todos los Centros de Responsabilidad del Servicio, cuidando la eficacia de todo el proceso de comunicaciones.
10. Diseñar el plan estratégico de Comunicaciones Internas.
11. Fomentar una cultura interna digital y cooperativa a través del uso de nuevas tecnologías.
12. Cuidar la eficacia de todos los canales oficiales de comunicación en el proceso de comunicación.
13. Organizar eventos importantes del Servicio, como aniversarios, día del niños, día de la secretaria, entre otros.
14. Planificar, dirigir, estructurar, desarrollar y controlar el Plan Anual Higiene y Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Elaborar informes técnicos
- Gestionar la comunicación interna
- Gestionar la higiene y seguridad de la organización
- Producción de eventos

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Conocimiento Web
- Manejo sistema Office avanzado
- Manejo de redes sociales y medios de comunicación
- Conocimientos en el área de Higiene y Seguridad Laboral

Nivel educacional: Profesional titulado.

Años de experiencia: 1 año de experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor	X		
Poderes	X		
Administración directa de recursos físicos o materiales	X		
Información Confidencial	X		

Otra responsabilidad especial del cargo	X		
---	---	--	--

Profesional de Bienestar

Fecha de última actualización:	Abril 2015
Nombre del cargo:	Profesional de Bienestar
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Unidad de Gestión Personas
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente de Personas
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Socios de Bienestar
Clientes externos:	Ejecutivos de caja de compensación. Contrapartes de convenios, Seguros complementarios.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Directorio del Bienestar
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Mantener y operar un sistema integral de Bienestar con el propósito de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y su familia, apoyando los objetivos estratégicos de la Gerencia de Personas.

Resultados esperados del cargo:

1. Propuesta de conjunto de beneficios y prestaciones de bienestar, acorde a lineamientos de la Gerencia de Personas.
2. Implementación de conjunto de beneficios y prestaciones de bienestar de acuerdo a propuestas aprobadas.
3. Prestación oportuna de los diversos servicios de bienestar del personal.
4. Control del uso y funcionamiento del seguro complementario.
5. Aplicación del reglamento de bienestar vigente.
6. Satisfacción del cliente interno, dentro de su ámbito de acción.

Funciones distintivas del cargo:

1. Diseñar y desarrollar el plan de trabajo del área de Bienestar.
2. Crear, identificar, evaluar, seleccionar y proponer programas de bienestar social y recreación de la institución.
3. Administrar el presupuesto de Bienestar.
4. Realizar el ingreso de socios, cargas y sus actualizaciones.
5. Gestionar la entrega de todos los beneficios y prestaciones de bienestar solicitadas por los socios.
6. Apoyar y orientar la tramitación de asuntos médicos, estudiantiles u otras situaciones de los socios.
7. Elaborar los informes de la gestión del área de bienestar para el Directorio del mismo.
8. Coordinar la gestión del Seguro Médico.
9. Determinar viabilidad de nuevos convenios.
10. Realizar el control de la contabilidad del área.
11. Realizar otras actividades que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Administrar servicios de bienestar
- Atender clientes internos y externos
- Elaborar informes técnicos

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Deseable capacitaciones en el área de Recursos Humanos en general y en el área de bienestar en particular.
- Conocimientos en contabilidad y finanzas, deseables que sean relacionados con el área de bienestar.
- Experiencia en tramitación de convenio y seguros complementarios de salud.
- Experiencia en desarrollo de actividades que promuevan la calidad de vida de los trabajadores y el clima de trabajo.

Nivel educacional: Profesional titulado con formación en gestión de recursos humanos.

Años de experiencia: 1 año de experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial	X		Situaciones personales que afecten a los socios de Bienestar.
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

GERENCIA DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS

Gerente de Tecnología y Sistemas

Fecha de última actualización:	Agosto 2013
Nombre del cargo:	Gerente de Tecnología y Sistemas
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Gerencia de Tecnología y Sistemas
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente General
Dependen del cargo:	Jefe Unidad de Plataforma y Soporte, Profesional de Tecnología y Sistemas, Secretaria de Gerencia
Clientes internos:	Todas las Gerencias y Direcciones Regionales
Clientes externos:	Usuarios página WEB, SEGPRES, DIPRES.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Seguridad de la Información, Comité de Gerentes, Comité FNDR, Otros comités en que por su cargo se le requiera.
Estamento:	Directivo

Función del Cargo: Liderar, administrar y gestionar la Gerencia de Tecnología y Sistemas para garantizar el soporte operacional a SERCOTEC en estas materias, con una mirada proactiva, asesorando a la institución en cuanto a las políticas e inversiones relacionadas, cautelando la continuidad operativa de los sistemas, plataformas, equipos y comunicaciones. Todo ello, en un marco de minimizar la matriz de riesgo para esta área y cumplir con los estándares de calidad y seguridad fijados por la organización.

Resultados esperados del cargo:

1. Lograr el “Up Time” establecido para los sistemas, comunicaciones y plataforma de SERCOTEC.
2. Presentación del Presupuesto y Plan Anual de inversiones en tecnología de acuerdo con estudio de necesidades y soluciones.
3. Soporte tecnológico proporcionado de acuerdo con políticas y estándares de satisfacción usuaria establecidos (clientes internos y clientes externos).
4. Implementación de los proyectos informáticos dentro de la programación establecida.
5. Mantención la seguridad de la información, tanto en lo relativo con su almacenamiento como al acceso.
6. Clima laboral estable y acorde con lo definido por la organización.
7. Colaboradores con desempeño y rendimiento acorde con lo requerido según sus roles.
8. Realizar el seguimiento de los compromisos institucionales de SERCOTEC que le corresponden a la Gerencia Tecnología y Sistemas
9. Realizar el seguimiento de los compromisos institucionales de SERCOTEC que le corresponden a la Gerencia Tecnología y Sistemas.

Funciones distintivas del cargo:

1. Estar al día del estado del arte de las tecnologías de la información y comunicaciones.
2. Diseñar, implementar y monitorear el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de seguridad en el manejo de la información.
3. Aprobar el diseño, monitorear y controlar el cumplimiento de los planes y programas de mantención y desarrollo de sistemas, plataformas y software, redes y telefonía y cualesquiera otros que signifiquen la aplicación de tecnologías electrónicas y de información al quehacer de SERCOTEC.

4. Mantener información permanentemente actualizada del comportamiento y nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias con los sistemas informáticos, página WEB e infraestructura de comunicaciones y equipos de SERCOTEC.
5. Identificar, proponer y liderar la implantación de acciones de mejora en el ámbito de las tecnologías de la información y comunicaciones en SERCOTEC, de acuerdo con marco legal y políticas vigentes.
6. Administrar y gestionar los recursos materiales de la Gerencia de Tecnología y Sistemas.
7. Liderar y gestionar el capital humano de la Gerencia de Tecnología y Sistemas.

Competencias Requeridas del Cargo

- Administrar operacionalmente unidades organizativas
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Cautelar la seguridad de información electrónica.
- Controlar la gestión institucional
- Definir políticas organizacionales
- Elaborar informes técnicos
- Gestionar el capital humano a cargo.

Especialización y/o Capacitaciones requeridas: No requerido.

Nivel educacional: Profesional titulado del área de las TI, de preferencia con post grado en Administración.

Años de experiencia: 2 años de experiencia en funciones similares o de jefatura, y 4 años de experiencia laboral.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales	X		Equipos computacionales, servidores, redes.
Información Confidencial	X		Mecanismos de seguridad de la información, Claves de los usuarios.
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Mantener la seguridad en los proceso de manejo de información, Personas (equipo de trabajo).

Profesional de Tecnología y Sistemas

Fecha de última actualización:	Septiembre 2015
Nombre del cargo:	Profesional de Tecnología y Sistemas
Función:	Desarrollo
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Gerencia de Tecnología y Sistemas.
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente de Tecnología y Sistemas
Dependen del cargo:	
Clientes internos:	Gerencias, Direcciones Regionales y Unidades que requieran el servicio.
Clientes externos:	Proveedores y otras instituciones, según requerimientos.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Comités operativos que involucren temáticas TI.
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Identificar, sugerir técnicamente, e implementar modificaciones, mejoras y desarrollos de plataformas y soluciones tecnológicas, para disponer del hardware, software, herramientas tecnológicas e infraestructura de comunicación idónea, que permita, tanto a clientes internos como externos, el desarrollo adecuado de las operaciones de la organización, conforme a los estándares de calidad y seguridad definidos, en lo referido a sistema asociados al negocio y a los sistemas de apoyo.

Resultados esperados del cargo:

1. Detección permanente de las necesidades de SERCOTEC y las posibles respuestas de mejora desde la tecnología de la información.
2. Presentación de soluciones costo-efectivas a las necesidades de tecnología de la organización, según sus estándares de calidad, seguridad y servicio.
3. Soporte técnico proporcionado oportuna y efectivamente, para la implementación de los proyectos de desarrollo.
4. Uso de metodología que incida en una baja tasa de errores en los productos de software desarrollados

Funciones distintivas del cargo:

1. Detectar necesidades de los usuarios internos o externos que pueden ser respondidas desde las tecnologías de la información y comunicaciones.
2. Realizar atención de clientes internos, escuchando y atendiendo los requerimientos o necesidades que puedan generar futuros proyectos.
3. Identificar, de las opciones disponibles en el mercado, aquellas con mejor relación costo-efectividad para dar respuesta a las necesidades de SERCOTEC.
4. Determinar fundadamente la necesidad de desarrollos internos.
5. Generar proyectos de implantación, diseño y desarrollo de plataformas o aplicaciones de acuerdo a la selección de soluciones realizada.

6. Apoyar técnicamente la implementación de soluciones informáticas y tecnológicas que requiera SERCOTEC.
7. Controlar, probar programas e informar estados de avance de proyectos de desarrollo encargados a proveedores externos.
8. Ser contraparte válida para el levantamientos de los procesos del negocio donde sea necesario incorporar herramientas TI
9. Chequear niveles de satisfacción de los usuarios con las soluciones implementadas.
10. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Administrar implementación de soluciones tecnológicas
- Elaborar informes técnicos
- Gestionar planes y programas
- Capacidad para establecer prioridades
- Autonomía en la planificación y control de sus tareas
- Capacidad para la detección y mitigación de riesgos
- Visión de Negocio
- Empático, flexible y con alta orientación al logro

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Manejo de Lenguajes y Plataformas de programación (.NET; PHP, ASP, Java Acript, HTML, JQuery, Ajax).
- Manejo Bases de Datos (SQL Server, MySQL).
- Herramientas de desarrollo de SW y base de datos
- Conocimiento en plataforma Microsoft Visual Studio .Net (ASP / C#) 2008, 2010 (certificado)
- Conocimiento en AJAX, Web 2.0, MS Ajax Framework, JavaScripts y CSS
- Conocimiento de patrones de software empresarial
- Conocimientos de protocolos de integración e interoperabilidad

Nivel educacional: Profesional titulado del área de TI, ingeniería.

Años de experiencia: 2 años de experiencia en el ámbito Público/Privado.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de,

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales	X		Los equipos asignados a cada proyecto.

Información Confidencial	X		Acceso a base de datos de SERCOTEC, Información de ciudadanos, programas, etc., Claves de alto nivel para acceso a información.
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Mantener la seguridad en los procesos de manejo de información.

Profesional de Tecnología y Sistemas

Fecha de última actualización:	Septiembre 2015
Nombre del cargo:	Profesional de Tecnología y Sistemas
Función:	Gestión
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Gerencia de Tecnología y Sistemas.
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente de Tecnología y Sistemas
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Gerencias, Direcciones Regionales, Unidades.
Clientes externos:	Proveedores tecnológicos.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Comités estratégicos de Tecnología y Sistemas, Comité de Seguridad de la Información.
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Gestionar los recursos informáticos y tecnológicos de SERCOTEC, asegurando su operatividad, conforme a los estándares de calidad y seguridad definidos, en lo referido a sistemas asociados al negocio (soporte TIC a Programas).

Resultados esperados del cargo:

1. Sistemas y equipos informáticos de la institución, con niveles de operatividad, con base en el control de la mantención preventiva.
2. Reportes informativos del estado de operación de los sistemas informáticos y tecnológicos, generados oportuna y confiablemente.
3. Políticas de uso y seguridad de información actualizadas.
4. Procesos de información establecidos y controlados.

Funciones distintivas del cargo:

1. Controlar el programa de mantención preventiva de los sistemas informáticos.
2. Administrar programas de mejoramiento de gestión referidos a Gobierno Electrónico y Seguridad de la Información.
3. Administrar proyectos tecnológicos.
4. Mantener relación con proveedores tecnológicos.
5. Realizar la gestión presupuestaria relacionada con tecnología y sistemas.
6. Administrar compromisos institucionales asignados.
7. Chequear niveles de satisfacción de los usuarios con las soluciones implementadas.
8. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Administrar contratos con proveedores
- Administrar presupuestos
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Cautelar la seguridad de información electrónica
- Definir políticas organizacionales
- Elaborar informes técnicos
- Elaborar presupuestos
- Gestionar planes y programas
- Autonomía y capacidad de autogestión sobre temas encomendados
- Orientación a resultados
- Visión de negocio
- Proactividad
- Capacidad de análisis

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Conocimiento y experiencia en trabajo bajo normativas o metodologías de calidad
- Conocimiento y experiencia en sistemas de control y seguimiento

Nivel educacional: Profesional titulado del área de Ingeniería.

Años de experiencia: 2 años de experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de,

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor	X		Boletas de garantía
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales	X		Sistemas de información y equipos computacionales.
Información Confidencial	X		Acceso a base de datos de SERCOTEC, Información de ciudadanos, programas, etc., Claves de alto nivel para acceso a información, Acuerdos de confidencialidad.
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Políticas y protocolos de seguridad de la información.

UNIDAD DE PLATAFORMA Y SOPORTE

Jefe Unidad de Plataforma y Soporte

Fecha de última actualización:	Septiembre 2015
Nombre del cargo:	Jefe Unidad de Plataforma y Soporte
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Unidad de Plataforma y Soporte
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente de Tecnología y Sistemas
Dependen del cargo:	Profesional de Plataforma y Soporte, Secretaria de Unidad.
Clientes internos:	Todos los usuarios de los servicios informáticos requeridos
Clientes externos:	Ministerio de Economía, Contraloría General de la República, Ministerio de Hacienda, Dirección de Compras Públicas, entre otros.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Comité de Seguridad de la Información, subcomités de diseño, evaluación de propuestas y otros comités o grupos en que por su cargo se le requiera
Estamento:	Directivo

Función del Cargo: Liderar, administrar y gestionar operacionalmente la Unidad de Plataforma y Soporte para implementar, mantener y asegurar los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones a los clientes internos y externos, de acuerdo con los requerimientos del Servicio y la Seguridad de la Información.

Resultados esperados del cargo:

1. Correcta planificación, asignación de prioridades y recursos a las tareas de la Unidad.
2. Atención oportuna a clientes internos y externos.
3. Ejecución presupuestaria dentro de lo establecido.
4. Plataforma operando con "Up Time" comprometido.
5. Activos de información resguardados.
6. Cumplimiento de estándares, políticas y normativas asociadas al quehacer del área.
7. Mantención de un clima laboral acorde con lo definido por la organización.
8. Lograr un adecuado desempeño y rendimiento de sus subordinados.

Funciones distintivas del cargo:

1. Liderar el cumplimiento de normativas y procedimientos, velando su continua actualización y mejoras, a fin de garantizar un óptimo nivel de servicio de su área.
2. Atender solicitudes de clientes internos y externos en materias de su competencia.

3. Planificar operacionalmente las actividades del equipo de plataforma y soporte distribuyendo las cargas de trabajo.
4. Controlar la ejecución de servicios prestados por terceros.
5. Monitorear cumplimiento presupuestario periódicamente.
6. Emitir informes solicitados por la Gerencia de Tecnología y Sistemas.
7. Cautelar la ejecución oportuna de respaldos.
8. Realizar todas las gestiones necesarias para el cumplimiento de la misión del cargo.
9. Liderar el grupo humano de su dependencia.
10. Supervisar y dirigir proyectos tecnológicos.
11. Monitorear a personas externas que laboren en la Unidad.
12. Minimizar los riesgos que involucre a los activos de la institución.

Competencias Requeridas del Cargo

- Administrar contratos con proveedores
- Administrar operacionalmente unidades organizativas
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Brindar soporte logístico-operacional
- Cautelar la seguridad de información electrónica.
- Controlar la gestión institucional
- Elaborar informes técnicos
- Gestionar el capital humano a cargo.
- Capacidad gerencial: Pensamiento estratégico, liderazgo, gestión de riesgos, control y seguimiento, trabajo en equipo.
- Actitud crítica, de perfeccionamiento y actualización permanente.
- Capacidad de incorporar y liderar procesos de adopción de nuevas tecnologías dentro de la institución.
- Proactivo, empático
- Capacidad de análisis, entendimiento y decisión. Trabajo bajo presión.

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Conocimientos de modelos de licenciamiento de software
- Cursos de liderazgo de equipos / trabajo en equipo
- Curso de Compra en Mercado Público
- Conocimiento y experiencia de trabajo TI bajo metodologías de calidad.

Nivel educacional: Profesional titulado del área de las TI o ingeniería.

Años de experiencia: 2 años de experiencia en funciones similares o 5 años de experiencia laboral.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	

Administración directa de recursos físicos o materiales	X		Equipos computacionales, servidores, redes.
Información Confidencial	X		Mecanismos de Seguridad de la Información, Claves de los usuarios.
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Mantener la seguridad en los procesos de manejo de información, Personas (equipo de trabajo).

Profesional de Plataforma y Soporte

Fecha de última actualización:	Septiembre 2015
Nombre del cargo:	Profesional de Plataforma y Soporte
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Unidad de Plataforma y Soporte
Dependencia jerárquica del cargo:	Jefe Unidad de Plataforma y Soporte.
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Todos los usuarios de los servicios informáticos requeridos.
Clientes externos:	Proveedores
Comités/grupos o instancias en las que participa:	No aplica
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Explotar, mantener y asegurar la disponibilidad de los servicios de tecnologías de la información y comunicaciones a los clientes internos y externos, de acuerdo con los requerimientos del Servicio, la Seguridad de la Información y una orientación a la mejora continua, en estas materias.

Resultados esperados del cargo:

1. Cumplimiento de las tareas asignadas dentro de los planes y programas de desarrollo u órdenes de servicio a clientes.
2. Supervisión y control de la mantención de los equipos computacionales del personal, en óptimas condiciones de funcionamiento.
3. Mantención de la plataforma y aplicaciones en uso en SERCOTEC, garantizando su up time, de acuerdo a las tareas asignadas.
4. Emisión oportuna de informe de Planes de Contingencia de acuerdo a instrucciones de la jefatura.
5. Cumplimiento de los estándares de calidad de servicio interno.
6. Mantención operativa de la Seguridad de la Información, acceso y respaldo.

Funciones distintivas del cargo:

1. Ejecutar acciones de servicio para la mantención de sistemas y comunicaciones o reparación de problemas de los clientes, de acuerdo a las solicitudes que se le deriven.
2. Informar resultados de acciones de servicio.
3. Monitorear y controlar los servicios externos de mantención de sistemas computacionales y plataforma de apoyo.

4. Cautelar la satisfacción de los clientes en el aspecto de servicio directo, en oportunidad y efectividad.
5. Ejecutar respaldos de información.
6. Ejecutar las normas y los procedimientos para brindar los distintos niveles de acceso a la información en la organización.
7. Actuar como contraparte de proyectos tecnológicos.

Competencias Requeridas del Cargo

- Administrar contratos con proveedores
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Brindar soporte logístico-operacional
- Cautelar la seguridad de información electrónica.
- Elaborar informes técnicos
- Ser ordenado, metódico y con alta orientación al logro
- Capacidad de trabajo en equipo, de manera cooperativa y constructiva
- Capacidad de abstracción y asertividad en el análisis de problemas
- Proactividad y flexibilidad
- Escucha y comunicación

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Conocimientos y experiencia en la administración de herramientas y sistemas Microsoft.
- Conocimientos y experiencia en la administración VMware.
- Conocimiento y experiencia en la administración y configuración en redes y comunicaciones.
- Sólidos conocimientos en la administración de plataformas tecnológicas.

Nivel educacional: Profesional titulado del área de las TI o ingeniería.

Años de experiencia: 1 año de experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial	X		Mecanismos de Seguridad de la Información, Claves de los usuarios.
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Mantener la seguridad en los procesos de manejo de información.

DIRECCIÓN REGIONAL

Director Regional

Fecha de última actualización:	Octubre 2015
Nombre del cargo:	Director Regional
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Dirección Regional
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente General
Dependen del cargo:	Coordinador de Planificación y Operaciones, Profesionales Dirección Regional, Secretaria y Asistente Administrativo.
Clientes internos:	Gerente General, Gerentes de Áreas, Coordinador de Planificación y Operaciones, Ejecutivos de Fomento.
Clientes externos:	Autoridades regionales, Micro y Pequeños Empresarios, Organizaciones Gremiales empresariales, Ciudadanía.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Equipo Económico Seremi Economía, Servicios Fomento Productivo Regional, Mesas Regionales.
Estamento:	Directivo

Función del Cargo: Liderar, administrar y gestionar la Dirección Regional para implementar la planificación estratégica definida, estableciendo vínculos con actores relevantes de la región, fomentando la articulación público privada, potenciando el desarrollo de la competitividad de las MIPYMES, y asegurando la gestión operativa, administrativa y financiera de los programas y proyectos de la región.

Resultados esperados del cargo:

1. Posicionamiento de SERCOTEC en la Región.
2. Cumplimiento de las metas asignadas y comprometidas para la Región respecto de la colocación de los productos de SERCOTEC.
3. Gestión administrativa y operacional dentro del marco normativo institucional y legal.
4. Reportes oportunos y fidedignos para el Nivel Central.
5. Generación de Redes de articulación público privada establecidas y operando.
6. Colaboradores con desempeño y rendimiento acorde con lo requerido según sus roles

Funciones distintivas del cargo:

1. Representar a Gerente General en la región ante las autoridades regionales, provinciales y comunales, del sector empresarial, el mundo académico y la ciudadanía y en todas aquellas instancias que le encomiende su jefatura o sean necesarias para el logro de los objetivos organizacionales.
2. Ejecutar, de manera efectiva y eficiente, la planificación estratégica de la Unidad Regional.
3. Dirigir la Dirección Regional hacia el cumplimiento de la declaración estratégica, de los objetivos estratégicos y de los operativos.
4. Gestionar las relaciones de complementariedad de la Dirección Regional, principalmente con la red de fomento, gobiernos locales y las empresas de menor tamaño, para lograr establecer instancias de colaboración e integración con el entorno e incidiendo en el desarrollo económico local.
5. Representar a SERCOTEC en las mesa público - privadas, cuando corresponda y otras instancias particulares de cada región.
6. Mantener los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad en relación con sus procesos y productos, buscando la mejora continua de los mismos.

7. Implementar el funcionamiento de las OIRS y Puntos MIPES.
8. Administrar y gestionar eficientemente los procesos de operación, administración, gestión financiera y contable y comunicaciones de la Dirección Regional de SERCOTEC.
9. Liderar y gestionar el capital humano de la Unidad.
10. Asignar el seguimiento de proyectos a los ejecutivos dependientes y otorgar las instrucciones técnicas mediante las cuales ejecutarán sus cometidos.
11. Evaluar los proyectos presentados, en base al análisis efectuado por personal interno o externo.
12. Aprobar o rechazar los informes técnicos, de avance y extraordinarios, y las rendiciones de cuenta de los proyectos.
13. Realizar el seguimiento de los compromisos institucionales de SERCOTEC que le corresponden a la Dirección Regional.

Competencias Requeridas del Cargo

- Administrar operacionalmente unidades organizativas
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Desarrollar redes de Integración institucional
- Elaborar informes técnicos
- Gestionar el capital humano a cargo.
- Representación Institucional

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Deseable formación de postgrado en materias relacionadas con Políticas Públicas.
- Deseable experiencia con empresas y Gremios Mipymes.
- Conocimiento en formulación, evaluación y ejecución de proyectos de desarrollo económico – productivo.
- Conocimiento en el desarrollo de estrategias de negocios.
- Conocimientos de la Región desde el ámbito productivo, económico y de la Mipymes.
- Conocimiento de la red pública-privada vinculada al fomento productivo de la Mipymes en la región.
- Manejo de herramientas computacionales Office nivel usuario avanzado.
- Manejo de bases de datos y Sistema Gestión de Proyectos.

Nivel educacional: Profesional titulado con formación en Ingeniería, Administración o Economía.

Años de experiencia: 4 años de experiencia laboral de preferencia en cargos de Administración Directiva (en sector público o privado), en actividades relacionadas con el ámbito económico productivo de las Mipymes, preferentemente en cargos de jefatura.

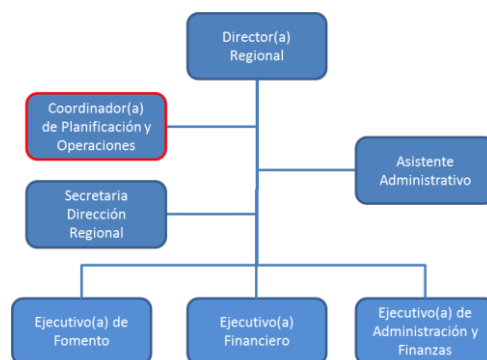
Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor	X		Administrar Cuenta Corriente de SERCOTEC. Maneja fondos; Requiere Seguro de manejo de fondos.
Poderes	X		Representación de Gerente General
Administración directa de recursos físicos o materiales	X		Bienes de la Dirección Regional; Conduce vehículo. Requiere Seguro de Conducción (opcional).
Información Confidencial	X		Información de clientes (terceros).
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Personas (equipo de trabajo).

Coordinador de Planificación y Operaciones

Fecha de última actualización:	Octubre 2017 ⁴
Nombre del cargo:	Coordinador de Planificación y Operaciones
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Dirección Regional
Dependencia jerárquica del cargo:	Director Regional
Dependen del cargo:	Sin personas bajo su responsabilidad directa.
Clientes internos:	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecutivos de Fomento - Ejecutivos Financieros - Dirección Regional - Gerencia de Programas - Gerencia de Desarrollo - Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios, - Fiscalía - Áreas de Apoyo SERCOTEC (Administración y Finanzas, TI, Personas, Comunicaciones y Relaciones Institucionales)
Clientes externos:	<ul style="list-style-type: none"> - Operadores SERCOTEC - Gobierno Regional - SEREMI Economía - Comité de Desarrollo Regional - Instituciones de Fomento - Universidades - Centros de Desarrollo de Negocios
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Múltiples según demanda y época del año (PROPIR, comités de agricultura, pesca, turismo, etc.)
Estamento:	Profesional

POSICIÓN DEL CARGO EN LA ESTRUCTURA REGIONAL



⁴ Este perfil está actualizado bajo una nueva metodología adoptada bajo aprobación del Comité de Gerentes producto de la necesidad de actualizar los requerimientos de este cargo.

Función del Cargo: Planificar, coordinar y controlar, técnicamente las actividades correspondientes al alcance de la misión y visión institucional, mediante el cumplimiento de metas y compromisos institucionales a nivel regional, la implementación de los programas e instrumentos locales respectivos mediante la coordinación de acciones con Operadores SERCOTEC y la coordinación operativa de funciones y actividades de los distintos miembros del equipo de la Dirección Regional.

Funciones distintivas del cargo:

FUNCIONES PRINCIPALES	TAREAS ASOCIADAS
<p>1. Articular acciones estratégicas y operativas para el cumplimiento de metas y compromisos de la Dirección Regional y su monitoreo correspondiente.</p>	<p>1.1 Disponer e integrar los lineamientos, metas, objetivos y compromisos entregados por el Nivel central, con las metas de la Dirección Regional, la Planificación Estratégica respectiva y el Plan Operativo correspondiente.</p> <p>1.2 Revisar e incorporar información relativa a los resultados de años anteriores y los lineamientos de los organismos que rigen el actuar institucional a nivel regional.</p> <p>1.3 Asegurar y mantener el respaldo de los medios de verificación de metas y compromisos, en las plataformas institucionales dispuestas para dicho fin.</p> <p>1.4 Reportar periódicamente (mensual / trimestralmente), al Director Regional y Nivel Central y las unidades correspondientes de acuerdo a la naturaleza de la materia, del avance en el cumplimiento de metas regionales y colectivas.</p> <p>1.5 Coordinar, con los diferentes responsables de metas y otros compromisos, las acciones necesarias para su cumplimiento.</p> <p>1.6 Realizar seguimiento y monitoreo permanente a los diferentes indicadores de gestión de la Dirección Regional y de cada uno de los programas implementados.</p> <p>1.7 Realizar acciones de coordinación interna con el equipo de la Dirección Regional, que permita un trabajo colaborativo e integrado, en función de los objetivos y metas regionales.</p>
<p>2. Liderar el diseño, formulación y seguimiento de la planificación operativa de los programas regionales, asegurando el seguimiento y control correspondiente.</p>	<p>2.1 Diseñar y proponer al Director Regional, la agenda operativa regional, en función de la estrategia institucional.</p> <p>2.2 Coordinar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la agenda corporativa generada en el proceso de Planificación Operativa anual.</p> <p>2.3 Promover el levantamiento y disposición de información de los sectores económicos de mayor dinamismo, para la planificación de la agenda operativa regional.</p> <p>2.4 Analizar el estado de avance de los diferentes programas, agenciados y no agenciados.</p> <p>2.5 Identificar y atender las diferentes alertas generadas en cada programa, en términos de su implementación.</p> <p>2.6 Mantener comunicado Nivel Central, del estado de avance de los diferentes programas.</p>

	2.7 Participar de reuniones internas para la transmisión de información de programas, revisión e hitos de avance, y definición de medidas correctivas si corresponde (en los ámbitos técnico, financiero, administrativo u otros).
	2.8 Apoyar técnicamente la supervisión y control de las acciones operativas derivadas de los programas, garantizando su correspondencia con la ejecución presupuestaria.
	2.9 Monitorear permanentemente el cumplimiento de los diferentes hitos de la Planificación Operativa y de cada uno de los compromisos establecidos en dicho marco.
3. Planificar e implementar las actividades de la Dirección Regional, en función de los lineamientos y directrices obtenidos desde el Nivel Central.	3.1 Coordinar la formulación y entrega de metas colectivas, proponiendo al Director Regional las evidencias de desempeño que permitan comprobar su cumplimiento.
	3.2 Coordinar las actividades del equipo de ejecutivos, mediante la asignación de programas y proyectos previamente definidos por el Director Regional y el establecimiento y entrega de metas respectivas.
	3.3 Participar en la definición y coordinación de agendas de los diferentes actores de la red de SERCOTEC, para la implementación y seguimiento a los diferentes programas y metas respectivas.
	3.4 Hacer seguimiento a las presentaciones de proyectos de los ejecutivos de fomento, por cada uno de los programas a cargo, garantizando el ajuste con objetivos, metas, coberturas y otros requisitos exigidos por SERCOTEC.
	3.5 Prestar permanente apoyo técnico y financiero al equipo de ejecutivos regionales, en la implementación de los programas.
	3.6 Participar de la socialización y evaluación de indicadores de Operadores SERCOTEC, con el equipo de ejecutivos de la Dirección Regional.
	3.7 Hacer seguimiento y control, mediante la coordinación de las actividades necesarias, que garanticen el cumplimiento de las metas y objetivos de la Dirección Regional.
	3.8 Coordinar y canalizar hacia la Dirección, los requerimientos de permisos, licencias, feriados legales, con la dotación disponible de ejecutivos, en garantía de la continuidad en la implementación de programas.
	3.9 Poner a disposición del Gobierno Regional u otras instituciones que requieran, información de cumplimiento de los fondos de desarrollo regional.
	3.10 Realizar seguimiento a la planificación operativa, de los hitos definidos y de los montos comprometidos para ello (presupuesto, contrataciones, etc.).
4. Participar de Comités de Evaluación, coordinando y haciendo seguimiento al equipo de ejecutivos correspondiente.	4.1 Participar de la definición de los proyectos que serán enviados a los Comités Regionales.
	4.2 Coordinar la entrega de documentación de los programas respectivos.
	4.3 Facilitar las presentaciones de proyectos en ambas instancias.
	4.4 Coordinar al equipo de ejecutivos responsables de evaluaciones CAS.
	4.5 Participar como evaluador de proyectos, en dichas instancias, cuando sea requerido.

5. Gestionar y realizar atención de clientes externos, cuando corresponda, garantizando la oportuna entrega de información al público requirente, resguardando la calidad de la misma.	5.1 Recibir y canalizar reclamos y solicitudes de información, de alta complejidad o que estén fuera del alcance de ejecutivos, mediante canales presenciales u otras vías, respecto de las diversas fases de los programas.
	5.2 Revisar la pertinencia de las respuestas emitidas, y coordinar la entrega de las mismas a los solicitantes.
	5.3 Informar u orientar acerca de la estructura de SERCOTEC, para obtener la información requerida.
	5.4 Disponer información complementaria a la entregada por el Punto MIPE, acerca de otros organismos de fomento del Estado y de sus instrumentos, para facilitar la resolución de necesidades.
	5.5 Canalizar las solicitudes de información de Transparencia, gestionando la correcta y oportuna entrega de información a Fiscalía o la Unidad Cliente, solicitada por Transparencia y correspondencia a la presidencia.

6. Operar como contraparte técnica del Operador SERCOTEC.	6.1 Entregar la documentación y directrices necesarias a los Operadores SERCOTEC, para garantizar que su actuar se lleve a cabo resguardando ajuste con la normativa institucional.
	6.2 Formular y mantener debidamente actualizados los convenios de desempeño y garantizar el cumplimiento de los mismos.
	6.3 Coordinar la difusión, entrega de información y capacitaciones, de ser necesario, a Operadores SERCOTEC, correspondiente a los diferentes programas a implementar.
	6.4 Delimitar el alcance y las atribuciones de las diferentes acciones del equipo regional institucional y del Operador SERCOTEC, en la implementación de los programas, en función de las orientaciones entregadas por el Director Regional, la normativa y procedimientos vigentes.
	6.5 Coordinar la elaboración de planes de trabajo con el Operador SERCOTEC, para la implementación y seguimiento de programas.
	6.6 Controlar y garantizar la disponibilidad de condiciones físicas, técnicas y operativas del Operador SERCOTEC, identificando potenciales mejoras y participar de su implementación.
	6.7 Articular las funciones de los ejecutivos institucionales y los ejecutivos del Operador SERCOTEC.
	6.8 Controlar los indicadores del Operador SERCOTEC, en la implementación de los programas.
	6.9 Realizar actividades con el Operador SERCOTEC, para supervisar la revisión y consolidación de información de su parte, con tal de apoyar su labor en aspectos técnicos y financieros, planteando ajustes y medidas correctivas en función de los hallazgos y el nivel de cumplimiento de metas y objetivos.
	6.10 Coordinar la entrega de información derivada de la implementación, por parte del Operador SERCOTEC, a los diferentes miembros del equipo institucional.
	6.11 Elaborar informes de estados de avance de instrumentos y programas, para la Dirección Regional y el Nivel Central, en base a la consolidación de información proporcionada por los ejecutivos de fomento y financieros.
	6.12 Contrastar los aspectos operativos y las rendiciones financieras de la ejecución de instrumentos.
	6.13 Integrar los ámbitos operativos (control de la implementación, plazos, hitos, de programas), con el financiero (control de rendiciones) de los diferentes programas, permitiendo realizar un seguimiento integral.
	6.14 Hacer seguimiento permanente y evaluar el desempeño de los Operadores SERCOTEC, en conjunto con los ejecutivos de fomento y financiero regionales, en función del cumplimiento de los objetivos internos y de los planes de trabajo y convenios formales que rigen el actuar de ambas partes.

<p>7. Supervisar el cumplimiento de protocolos que establece el modelo de atención de SERCOTEC en todo espacio de contacto con clientes / usuarios.</p>	<p>7.1 Liderar el proceso de licitación de los servicios necesarios para el funcionamiento del Punto MIPE (personal, competencias, equipos e insumos necesarios).</p> <p>7.2 Gestionar el contrato del proveedor adjudicado.</p> <p>7.3 Establecer metas, objetivos y responsabilidades y hacer seguimiento permanente a la ejecución del contrato (disponibilidad de equipo de personas, materiales y equipos, cumplimiento de metas de atención, calidad de servicio, etc.).</p> <p>7.4 Atender y gestionar la resolución de las diferentes necesidades operacionales y de atención del equipo del Punto MIPE.</p> <p>7.5 Coordinar los procesos de pago del Punto MIPE y de la red de atención de clientes / usuarios.</p> <p>7.6 Organizar el calendario de actividades mensuales del Punto MIPE y controlar la disponibilidad de elementos de difusión complementaria por programa.</p> <p>7.7 Coordinar talleres y charlas para el personal del Punto MIPE, para la optimización de su operación y funcionamiento.</p> <p>7.8 Evaluar el desempeño del Punto MIPE en función del cumplimiento de los objetivos establecidos por SERCOTEC y de los planes de trabajo y convenios y contratos formales que rigen el actuar de ambas partes.</p>
<p>8. Asesorar al Director(a) Regional en materias operativas a nivel regional.</p>	<p>8.1 Revisar proyectos de ejecutivos de fomento y canalizar los reportes técnicos y financieros correspondientes, en base a requerimientos del Director(a) Regional.</p> <p>8.2 Preparar información y reportes a nivel regional, en respuesta a los requerimientos de información a otras entidades del Estado, en base a solicitudes del Director(a) Regional.</p> <p>8.3 Participar, técnicamente, de reuniones, comités y directorios, en el que el Director(a) Regional lo requiera.</p> <p>8.4 Participar y realizar charlas, reuniones y otras actividades de índole técnica con autoridades y otras audiencias regionales.</p> <p>8.5 Asesorar en las respuestas a entregar por canales de Transparencia.</p> <p>8.6 Participar permanentemente de acciones internas de revisión de procedimientos para gestionar la mejora continua a nivel regional e institucional.</p>
<p>9. Subrogar y representar a la Dirección Regional, en ausencia del Director y/o cuando este lo requiera y no existan conflictos de intereses.</p>	<p>9.1 Representar al Director(a) Regional en diferentes instancias y actividades públicas y privadas.</p> <p>9.2 Actuar como contraparte en la Dirección Regional, en ausencia del Director(a).</p> <p>9.3 Apoyar la realización de licitaciones, compras y otras contrataciones para implementar las laborales de la Dirección Regional y optimizar el desempeño de la misma, en ausencia del Director(a).</p> <p>9.4 Realizar firma de documentos bancarios y autorización de transferencias.</p>

10. Participar de acciones de vinculación con otras instituciones públicas y privadas, para garantizar y/o facilitar el cumplimiento de objetivos institucionales.	10.1 Articular oportunidades en la red de fomento local para un uso eficiente en la gestión de la institución y la generación de impacto económico a nivel territorial.
	10.2 Levantar información en la red de fomento, que permita complementar la acción de SERCOTEC en el grupo de emprendedores y empresas atendidos a nivel local.
	10.3 Gestionar y canalizar capacitaciones, y otras acciones de desarrollo, para el equipo de ejecutivos de los Operadores SERCOTEC, en materias sectoriales, inherentes a la gestión de sus programas, según focalización.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO					
ESTUDIOS/ FORMACIÓN REQUERIDA	NIVEL EDUCACIONAL REQUERIDO	Título profesional de una carrera de, a lo menos, 8 semestres de duración, otorgado por una universidad o instituto profesional del Estado o reconocidos por éste o aquellos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente.			
	ESTUDIOS ACADÉMICOS REQUERIDOS	Deseable Ingeniería Civil, Ingeniería Comercial, Ingeniería en Ejecución, Administración Pública, Profesional de la Administración.			
	CURSOS O ESTUDIOS DE POSTÍTULO DESEABLES (TEMÁTICAS PRINCIPALES)	Desarrollo Económico Local Marco Lógico Gestión de Empresas Control de Gestión			
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS POR EL CARGO	CONOCIMIENTOS - NIVEL		NIVEL BÁSICO	NIVEL MEDIO	NIVEL AVANZADO
	Evaluación de proyectos				X
	Fomento productivo				X
	Modelo de rendición de Operadores SERCOTEC				X
	Excel				X
	Diseño y seguimiento de metas e indicadores				X
	Gestión Pública				X

	Tributarios		X	
	Contables		X	
	Control de gestión		X	
	Manejo de bases de datos		X	
	Gestión de Procesos		X	
	Gestión Económica Regional - Local		X	
	MS Office		X	
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA	5 años, en fomento productivo y diseño, implementación y control de proyectos.			

RESPONSABILIDADES DEL CARGO							
RESPONSABILIDADES - INJERENCIA	RESPONSABILIDAD DIRECTA			RESPONSABILIDAD INDIRECTA			NO POSEE
	ALTA	MEDIA	BAJA	ALTA	MEDIA	BAJA	
RESPONSABILIDAD POR MANEJO PRESUPUESTARIO							X
RESPONSABILIDAD POR TOMA DE DECISIONES	X						
RESPONSABILIDAD POR MANEJO DE INFORMACIÓN	X						
SISTEMAS, HERRAMIENTAS U EQUIPOS BAJO SU RESPONSABILIDAD	Banco de Proyectos, Chile Indica (ejecución de proyectos), CRM (Atención de Clientes), Sistema de Gestión de Fomento.						

COMPETENCIAS CONDUCTUALES REQUERIDAS			
NOMBRE COMPETENCIA	NIVEL ESPERADO	DEFINICIÓN NIVEL	PESO DE LA 5COMPETENCIA
1. Articulación de la Red de SERCOTEC	4	<ul style="list-style-type: none"> • Diseña e implementa estrategias para el cumplimiento de los objetivos de SERCOTEC, considerando el contexto sociopolítico, cultural y territorial de la red. • Articula diferentes actores estratégicos de la red, integrando y promoviendo la participación conjunta de distintos equipos de trabajo. • Impulsa nuevos desafíos y directrices para los diferentes actores de la red, en sintonía con los objetivos y valores de SERCOTEC. 	XXX
2. Toma de Decisiones	3	<ul style="list-style-type: none"> • Elige una alternativa o curso de acción junto a los actores relevantes, implementando medidas efectivas en su área. • Evalúa el impacto a largo plazo de la acción a implementar y propone posibles formas de enfrentarlo. • Establece parámetros de información que impacten de manera directa o indirecta en una acción a implementar en los equipos de trabajo. 	XXX
3. Visión Estratégica	4	<ul style="list-style-type: none"> • Establece acciones de trabajo que estén relacionadas con los objetivos de 	XXX

⁵ **X: Competencias de baja criticidad:** Implica un grado menor de relevancia de la competencia, necesaria como requisito de entrada.
XX: Competencias de mediana criticidad: Posee un grado de importancia, apuntando a una necesidad mayor de la misma.
XXX: Competencias de alta criticidad: Alta importancia de la competencia, en la ejecución de las tareas de mayor criticidad del cargo (éstas serán prioritarias en procesos de Selección y Desarrollo Interno).

		<p>la organización y realiza seguimiento para asegurar el logro de éstas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comparte con otros la propia visión del futuro deseado para la organización y promueve iniciativas para alcanzar dicha meta. • Transmite la importancia de establecer acciones de trabajo que estén relacionadas con la planificación estratégica y busca instaurar compromiso con ésta. 	
4. Liderazgo	3	<ul style="list-style-type: none"> • Delega responsabilidades y promueve la participación y creatividad del equipo en la consecución de los resultados esperados. • valúa y gestiona el desempeño de sus colaboradores y otorga retroalimentación constante que promueva la creatividad y el desarrollo profesional individual y de equipo. • Reconoce y retroalimenta el alineamiento de sus colaboradores con los valores institucionales. 	XX

<p>5. Planificación y Organización</p>	<p>3</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza seguimiento sistemático de las actividades y procesos asignados para la ejecución de su trabajo. • Propone acciones preventivas para los diferentes planes de acción de su área, que permiten mayor probabilidad de éxito en el cumplimiento de objetivos y metas. • Restructura y prioriza las tareas de su equipo para resolver contingencias o desviaciones. 	<p>XX</p>
<p>6. Resolución de Problemas</p>	<p>4</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Genera una red de trabajo involucrando a actores externos a SERCOTEC, que apoyen la resolución de problemas. • Aborda y resuelve situaciones problemáticas con actores internos, externos y pertenecientes a la red de SERCOTEC. • Formula acciones correctivas y preventivas frente a problemas de índole institucional de corto y largo plazo. 	<p>XX</p>
<p>7. Adaptación al Cambio</p>	<p>4</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implementa acciones para la materialización de cambios a nivel cultural de la Institución. • Integra opiniones, perspectivas, conocimientos para la generación de una cultura de flexibilidad y adaptación, en respuesta a escenarios internos y externos. • Implementa canales que ayudan a clarificar y enriquecer la información frente a escenarios de cambio. 	<p>X</p>

8. Orientación al Cliente Interno / Beneficiario	4	<ul style="list-style-type: none"> • Promueve el compromiso con la satisfacción del cliente a nivel institucional, actuando como referente en su ámbito de acción. • Genera iniciativas de trabajo en conjunto con otras áreas para otorgar un servicio de excelencia a los distintos actores de SERCOTEC. • Impulsa, dentro de la institución, mecanismos que optimizan y mejoran el servicio otorgado a los beneficiarios de SERCOTEC. 	X
--	---	---	---

Jefe Oficina Provincial

Fecha de última actualización:	Octubre 2015
Nombre del cargo:	Jefe Oficina Provincial
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Dirección Regional
Dependencia jerárquica del cargo:	Director Regional
Dependen del cargo:	Equipo de Oficina Provincial (si corresponde)
Clientes internos:	Director Regional, Equipo Dirección Regional
Clientes externos:	Autoridades regionales y locales, Representantes de empresas y asociaciones gremiales.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	
Estamento:	Directivo

Función del Cargo: Realizar el proceso de planificación, implementación, operación y evaluación de los distintos programas de SERCOTEC en la provincia que encabeza, representando a SERCOTEC en las distintas instancias provinciales.

Resultados esperados del cargo:

1. Redes de articulación público privada establecidas y operando.
2. Correcta gestión operacional y administrativa de los programas implementados.
3. Realización de acciones de promoción de los programas.
4. Seguimiento y evaluación de los programas.
5. Informes oportunos, fidedignos y atendidos a procedimiento.

Funciones distintivas del cargo:

1. Realiza el proceso de implementación, operación y evaluación de los distintos programas de SERCOTEC en la provincia que encabeza.
2. Articular acciones con actores locales y regionales, procurando la mejora continua de los procesos y sus productos.
3. Orientar y asesorar directamente a los clientes a través de todas las instancias dispuestas para estos efectos.
4. Ejecutar y supervisar los proyectos así como las acciones de fomento con instituciones asociadas.
5. Realizar la supervisión, seguimiento y control de los Servicios, Programas y/o Concursos a cargo.
6. Brindar orientación a los participantes en los concursos de SERCOTEC y durante el desarrollo de los procesos que éstos generan.
7. Representa a SERCOTEC en las mesa público – privadas.
8. Realiza las acciones de servicios de apoyo empresarial, atención de público, asesoría técnica y talleres empresariales.
9. Mantener y mejorar los requisitos establecidos en el SGC en relación a sus procesos y productos, buscando la mejora continua de los mismos.
10. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo:

- Gestionar planes y programas
- Asesorar técnicamente a clientes internos y externos sobre materias específicas.
- Atender clientes internos y externos
- Desarrollar redes de Integración institucional
- Elaborar informes técnicos
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Conocimiento en formulación, evaluación y ejecución de proyectos de desarrollo económico – productivo.
- Conocimiento en el desarrollo de estrategias de negocios.
- Manejo de bases de datos y Sistema Gestión de Proyectos.
- Conocimientos en fomento productivo y desarrollo económico local.
- Conocimiento en evaluación de proyectos.
- Desarrollo local y territorial
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Manejo de Office nivel intermedio (Word, Excel, Power Point)

Nivel educacional: Profesional titulado con formación en emprendimiento y/o fomento productivo.

Años de experiencia: 1 año de experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor	X		Maneja fondos. Requiere Seguro de manejo de fondos.
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	Datos de los clientes
Información Confidencial	X		
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Personas (equipo de trabajo)

Jefe Atención Empresarial

Fecha de última actualización:	Octubre 2015
Nombre del cargo:	Jefe Atención Empresarial
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Dirección Regional
Dependencia jerárquica del cargo:	Director Regional
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Director Regional, Equipo Dirección Regional.
Clientes externos:	Microempresarios, Emprendedores.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	
Estamento:	Directivo

Función del Cargo: Ofrecer a los clientes y usuarios de SERCOTEC los productos, programas, herramientas y mecanismos que proporciona el Servicio y que les permitan su desarrollo y competitividad para que operen con éxito, procurando la mejora continua de los procesos y sus productos

Resultados esperados del cargo:

1. Microempresarios y emprendedores correctamente orientados y asesorados respecto con la oferta del Servicio.
2. Colocación de la oferta de productos y servicios de SERCOTEC.
3. Puntos MIPE operando correctamente.

Funciones distintivas del cargo:

1. Constituir un vínculo de gestión entre la Institución y sus clientes.
2. Apoyar a los clientes usuarios de los productos y servicios de SERCOTEC, ofreciéndoles capacitación, financiamiento, asesoría, consultoría o asistencia técnica, facilitando de esta forma el crecimiento y consolidación de la empresa.
3. Coordinar puntos MIPE de atención al cliente.
4. Mantener y mejorar los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad en relación a sus procesos y productos, buscando la mejora continua de los mismos.

Competencias Requeridas del Cargo:

- Asesorar técnicamente a clientes internos y externos sobre materias específicas.

- Atender clientes internos y externos
- Elaborar informes técnicos
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Conocimiento en formulación, evaluación y ejecución de proyectos de desarrollo económico – productivo.
- Conocimiento en el desarrollo de estrategias de negocios.
- Manejo de bases de datos y Sistema Gestión de Proyectos.
- Conocimientos en fomento productivo y desarrollo económico local.
- Conocimiento en evaluación de proyectos.
- Desarrollo local y territorial
- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Manejo de Office nivel intermedio (Word, Excel, Power Point)

Nivel educacional: Profesional titulado con formación en emprendimiento y/o fomento productivo.

Años de experiencia: 1 año de experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial	X		Datos de los clientes
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

Jefe Unidad Auditoría Regional

Fecha de última actualización:	Octubre 2015
Nombre del cargo:	Jefe Unidad Auditoría Regional
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Dirección Regional
Dependencia jerárquica del cargo:	Director Regional
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Director Regional
Clientes externos:	Contraloría General de la República (Unidades de Control Interno en materias de formación).
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Comité de Evaluación Regional (CER)
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Otorgar apoyo y asesoría al Director Regional mediante una estrategia preventiva, basada en una permanente acción de auditoría orientada a la mejora continua, proponiendo como producto de sus acciones, las iniciativas y medidas de control para el fortalecimiento de la gestión y el resguardo de los recursos que le han sido asignados a la Dirección Regional.

Resultados esperados del cargo:

1. Plan anual de auditoría interna o sus modificaciones, aprobado.
2. Ejecución del plan anual de auditoría de acuerdo a programación.
3. Informes de seguimiento de auditoría realizados oportuna y completamente.
4. Informe de Evaluación del Sistema de Control Interno realizado oportuna y completamente.
5. Informe de eficiencia, eficacia, economía y calidad en el uso de los recursos gestionados por la Dirección Regional.
6. Curso de capacitación en materias de control preventivo implementado.

Funciones distintivas del cargo:

1. Efectuar la planificación anual de auditoría interna de la Dirección Regional.
2. Realizar la ejecución del Plan Anual de Auditoría Interna de la Dirección Regional.
3. Efectuar seguimiento a los compromisos elaborados por las unidades auditadas, en función de los informes de auditoría.
4. Elaborar informe de evaluación del sistema de control interno.
5. Elaborar informe acerca de la eficiencia, eficacia, economía y calidad en el uso de los recursos gestionados por la Dirección Regional.
6. Diseñar, implementar y coordinar curso de capacitación en materias de control preventivo.
7. Asesorar en la identificación, prevención y detección del proceso de gestión de riesgos institucional.
8. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Ejecutar auditorías internas
- Elaborar informes técnicos

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Conocimiento en procesos de gestión de riesgos, control interno.
- Manejo y conocimiento norma ISO
- Conocimiento avanzado de plataforma Office

Nivel educacional: Profesional titulado con formación y/o especialización en auditoría.

Años de experiencia: 3 años de experiencia en labores de auditoría.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial		X	
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Especial énfasis en la detección e informe de riesgos potenciales.

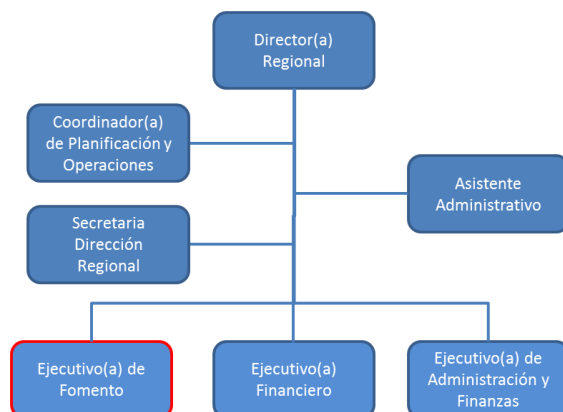
Ejecutivo de Fomento

Fecha de última actualización:	Octubre 2017 ⁶
Nombre del cargo:	Ejecutivo de Fomento
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Dirección Regional
Dependencia jerárquica del cargo:	Director Regional
Dependencia funcional del cargo:	Gerencia de Programas Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	- Director(a) Regional, - Gerencia de Programas, - Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios - Coordinación, - Administración y Finanzas, - Gerencia de Desarrollo, - Puntos MIPE.
Clientes externos:	- Grupos de emprendedores (asociativos locales), - Operadores SERCOTEC - Empresarios, - Contraloría, - Intendencia.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	CAM – CER, Comité Evaluador de Licitaciones, Comités Evaluadores de Programas, Mesas regionales en que corresponda participar, Gobiernos en Terreno, Comisiones varias.
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Gestionar y controlar el cumplimiento de las diferentes actividades, y productos resultantes, de la implementación de programas de fomento en regiones, mediante Operadores SERCOTEC, en garantía del cumplimiento de la normativa institucional y estableciendo las medidas correctivas que garanticen el cumplimiento de objetivos internos.

⁶ Este perfil está actualizado bajo una nueva metodología adoptada bajo aprobación del Comité de Gerentes producto de la necesidad de actualizar los requerimientos de este cargo.

POSICIÓN DEL CARGO EN LA ESTRUCTURA REGIONAL



Funciones distintivas del cargo

FUNCIONES PRINCIPALES	TAREAS ASOCIADAS
<p>1. Elaborar la planificación operativa de programas, según periodo.</p>	<p>1.1 Analizar información del sector microempresa, emprendimiento y cooperativo en la región, en complemento con indicadores económicos y lineamientos del Programa Económico de Gobierno, Estrategia de Desarrollo Regional y lineamientos del Gobierno Regional, en articulación con el Nivel Central.</p> <p>1.2 Realizar, cuando sea pertinente, el diseño operativo de los proyectos, por cada uno de los programas regionales, que serán implementados en la Dirección regional.</p> <p>1.3 Participar de la definición del enfoque regional para la implementación de cada uno de los programas, en cuanto a sus beneficiarios y nuevas oportunidades de líneas programáticas, en articulación con la red de fomento regional.</p> <p>1.4 Participar de la definición de la focalización y enfoque regional, a nivel de perfiles, territorios, sectores económicos, entre otros.</p>
<p>2. Elaborar la documentación y antecedentes generales para</p>	<p>2.1 Elaborar la documentación, técnica y administrativa, necesaria para la implementación de programas y proyectos, incorporando experiencias previas que permitan integrar características específicas locales.</p>

la colocación de programas e instrumentos de fomento.	2.2 Integrar, cuando corresponda, los criterios de regionalización, los aportes de otras instituciones públicas de la red y experiencia de los Operadores SERCOTEC.
	2.3 Recomendar elementos y criterios de evaluación para ser considerados en los Comités de Evaluación a nivel regional.
	2.4 Definir, en conjunto con el Coordinador de Planificación de Operaciones y el Operador SERCOTEC, los convenios de desempeño indicando alcances operativos para ambas partes respecto del beneficiario y de la ejecución general de programas.
	2.5 Elaborar los programas anuales de ejecución de proyectos.

<p>3. Participar de los procesos de difusión, convocatoria y postulación de programas.</p>	<p>3.1 Realizar visitas a terreno para la coordinación territorial de la difusión de la oferta programática de SERCOTEC.</p> <p>3.2 Difundir a la red de SERCOTEC, mediante diversos medios, los programas y sus respectivos instrumentos, en colaboración y apoyo al punto MIPE.</p> <p>3.3 Colaborar con el Director(a) Regional, en el ámbito técnico de la difusión de programas, en visitas a terreno.</p> <p>3.4 Responder consultas y aclarar dudas respecto de los diferentes programas y sus instrumentos.</p> <p>3.5 Orientar a potenciales beneficiarios en el diseño de sus proyectos y de los diferentes organismos e instrumentos del Estado que pueden responder a sus necesidades.</p>
<p>4. Participar en la evaluación de proyectos.</p>	<p>4.1 Revisar muestras aleatorias de proyectos postulados, confirmando que el Operador SERCOTEC lleve a cabo los procedimientos y aplique los criterios de evaluación mandados institucionalmente.</p> <p>4.2 Apoyar al Operador SERCOTEC en el proceso de definición de criterios de admisibilidad.</p> <p>4.3 Definir, cuando corresponda, los puntajes de corte de evaluaciones en base a los criterios del Nivel Central, para los Instrumentos CRECE y EMPRENDE específicamente.</p> <p>4.4 Participar en la definición y presentación de proyectos en CER, y de sus definiciones estratégicas.</p> <p>4.5 Comunicar a los postulantes el estado de sus proyectos y atender los reclamos y apelaciones posteriores.</p>
<p>5. Gestionar los programas bajo su responsabilidad.</p>	<p>5.1 Gestionar con los Operadores SERCOTEC, la entrega a beneficiarios de lineamientos de formalización y ejecución, mediante la realización de reuniones para la entrega de información relativa a proyectos (tiempos, alcances, documentación necesaria, modalidades de ejecución, medios de verificación, roles, alcances, derechos, restricciones, entre otros).</p> <p>5.2 Entregar lineamientos operativos a gestores, profesionales de apoyo y profesionales de Operadores, garantizando ajuste a procedimientos, reglamentos e instructivos derivados de los mismos.</p> <p>5.3 Ser contraparte técnica en procesos licitatorios para aquellos instrumentos que requieran la contratación de servicios externos para su operación.</p> <p>5.4 Supervisar, cuando corresponda, el proceso de firma de contratos entre beneficiarios y Operadores SERCOTEC.</p> <p>5.5 Supervisar el desarrollo de capacidades del beneficiario mediante las acciones del Operador SERCOTEC.</p> <p>5.6 Supervisar el cumplimiento de metas y compromisos derivados de la implementación de los proyectos a cargo.</p> <p>5.7 Mantener actualizados los diferentes indicadores de proyectos y programas en los sistemas dispuestos para ello (Banco de Proyectos).</p> <p>5.8 Mantener actualizada y debidamente respaldada, la información técnica y presupuestaria de la ejecución de los programas.</p>

	<p>5.9 Informar permanentemente al Nivel Central y al Coordinador de Planificación y Operaciones, del avance técnico y financiero de la ejecución de los programas.</p> <p>5.10 Implementar acciones que permitan evaluar permanentemente la satisfacción de los beneficiarios con el servicio entregado por el Operador SERCOTEC.</p> <p>5.11 Levantar información para las acciones de mejora continua a nivel regional en materia de fomento, e informarlas a las Gerencias de Negocio correspondientes.</p> <p>5.12 Colaborar en la organización del cierre oficial y administrativo de programas y proyectos y de los hitos comunicacionales respectivos.</p>
<p>6. Controlar la implementación de programas mediante Operadores SERCOTEC.</p>	<p>6.1 Controlar y supervisar las actividades del Operador SERCOTEC, garantizando la entrega de servicios de acuerdo a las expectativas institucional, la normativa vigente y la agregación de valor al beneficiario.</p> <p>6.2 Controlar los ámbitos tributarios, laborales y publicitarios por parte del Operador SERCOTEC, para reforzar las capacidades relacionadas al negocio del beneficiario.</p> <p>6.3 Realizar seguimiento al cumplimiento técnico de la implementación de los programas, mediante la revisión de evidencias, en terreno y de manera documental.</p> <p>6.4 Apoyar el seguimiento financiero de la implementación de programas, a través de la evaluación de la pertinencia técnica de gasto y de su seguimiento en caso de ser observado o rechazado.</p> <p>6.5 Supervisar el cumplimiento de hitos de control asociados a la implementación de programas (técnica y financiera desde la pertinencia del Gasto).</p> <p>6.6 Entregar directrices operacionales al Operador SERCOTEC y a los equipos de trabajo respectivos, acompañando permanentemente la ejecución de los programas.</p> <p>6.7 Mediar y resolver diferencias entre los Operadores SERCOTEC y los beneficiarios correspondientes, respecto de gastos, tiempos, plazos, entre otros aspectos operativos.</p> <p>6.8 Elaborar informes de gestión respecto del avance de los programas.</p> <p>6.9 Participar de jornadas de alineamiento con los ejecutivos del Operador SERCOTEC, para garantizar la correcta gestión de fomento de las iniciativas en curso.</p> <p>6.10 Realizar acciones de seguimiento en terreno, directamente con los beneficiarios, para levantar el nivel de satisfacción en relación a los lineamientos otorgados por la Dirección Regional y objetivo del programa.</p> <p>6.11 Controlar las actividades de organizaciones que otorgan servicios externos de apoyo a la implementación de programas y proyectos.</p>

7. Realizar atención de público.	7.1 Asesorar a potenciales beneficiarios en el proceso de postulación de proyectos.
	7.2 Realizar charlas y presentaciones para potenciales emprendedores, en el proceso de postulación.
	7.3 Informar u orientar acerca de la estructura de SERCOTEC, para obtener la información requerida.
	7.4 Informar u orientar acerca de otros organismos de fomento del Estado y de sus instrumentos, para facilitar la resolución de necesidades.
	7.5 Facilitar el establecimiento de redes de contacto entre emprendedores y organismos de fomento (u otros) que permita fortalecer la implementación de programas y de proyectos de los beneficiarios.
	7.6 Apoyar en la elaboración y entrega de respuestas de información de solicitudes de Transparencia.
8. Participar de acciones de vinculación con otras instituciones públicas y privadas, para garantizar y/o facilitar el cumplimiento de objetivos institucionales.	8.1 Identificar y relevar oportunidades en la red de fomento local para un uso eficiente en la gestión de la institución y la generación de impacto económico a nivel territorial.
	8.2 Levantar información en la red de fomento, que permita complementar la acción de SERCOTEC en el grupo de emprendedores y empresas atendidos a nivel local.
	8.3 Participar de capacitaciones y difusión para el equipo de la Dirección Regional y ejecutivos de los Operadores SERCOTEC, en materias sectoriales, inherentes a la gestión de sus programas, según focalización.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO		
ESTUDIOS/ FORMACIÓN REQUERIDA	NIVEL EDUCACIONAL REQUERIDO	Título profesional de una carrera de, a lo menos, 8 semestres de duración, otorgado por una universidad o instituto profesional del Estado o reconocidos por éste o aquellos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente.
	ESTUDIOS ACADÉMICOS REQUERIDOS	Deseable Ingeniero Comercial, Ingeniero en Administración, Ingeniería Civil, Contador, Auditor, Asistente Social, Profesional de la Administración o de las Ciencias Sociales.
	CURSOS O ESTUDIOS DE POSTÍTULO DESEABLES	Desarrollo económico Gestión pública Gestión de procesos Marketing Administración de Negocios

		Desarrollo económico territorial.
--	--	-----------------------------------

CONOCIMIENTOS REQUERIDOS POR EL CARGO	CONOCIMIENTOS - NIVEL	NIVEL BÁSICO	NIVEL MEDIO	NIVEL AVANZADO
	Fomento Productivo			X
	Evaluación de Proyectos			X
	Desarrollo Económico Local			X
	Ms Office (Excel)*			X
	Publicidad		X	
	Marketing		X	
	Formulación de Planes de Negocio		X	
	Elementos Jurídicos de Programas		X	
	Ortografía y redacción		X	
	Gestión de Procesos		X	
	Macroeconomía (indicadores económicos)		X	
	Gestión de Negocios en Redes Sociales	X		
Innovación + Desarrollo	X			
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA	3 años en Fomento Productivo y/o Evaluación de Proyectos.			

RESPONSABILIDADES DEL CARGO							
RESPONSABILIDADES - INJERENCIA	RESPONSABILIDAD DIRECTA			RESPONSABILIDAD INDIRECTA			NO POSEE
	ALTA	MEDIA	BAJA	ALTA	MEDIA	BAJA	
RESPONSABILIDAD POR MANEJO PRESUPUESTARIO				X			
RESPONSABILIDAD POR TOMA DE DECISIONES	X						
RESPONSABILIDAD POR MANEJO DE INFORMACIÓN	X						
SISTEMAS, HERRAMIENTAS U EQUIPOS BAJO SU RESPONSABILIDAD	MISERCOTEC Banco de Proyectos						

COMPETENCIAS CONDUCTUALES REQUERIDAS			
NOMBRE COMPETENCIA	NIVEL ESPERADO	DEFINICIÓN NIVEL	PESO DE LA COMPETENCIA ⁷
1. Comunicación Efectiva	4	<ul style="list-style-type: none"> • Consigue el entendimiento de todas las audiencias sobre materias de interés para la Institución, realizando argumentaciones claras y elaboradas según la situación comunicativa. • Genera estrategias para facilitar la comprensión de temas complejos para la Institución y los diferentes actores vinculados con SERCOTEC. 	XXX

⁷ X: **Competencias de baja criticidad:** Implica un grado menor de relevancia de la competencia, necesaria como requisito de entrada.
XX: **Competencias de mediana criticidad:** Posee un grado de importancia, apuntando a una necesidad mayor de la misma.
XXX: **Competencias de alta criticidad:** Alta importancia de la competencia, en la ejecución de las tareas de mayor criticidad del cargo (éstas serán prioritarias en procesos de Selección y Desarrollo Interno).

		<ul style="list-style-type: none"> • Articula redes para transmitir la información institucional a distintos grupos de interés, logrando el cumplimiento de los objetivos institucionales. 	
2.Negociación	4	<ul style="list-style-type: none"> • Influye exitosamente en los intereses de autoridades y actores involucrados, consiguiendo beneficios para la Institución. • Genera acuerdos de mutuo beneficio con actores clave de SERCOTEC y otros organismos relacionados, equilibrando las demandas que realiza y las concesiones que brinda a la hora de negociar. • Transfiere tácticas y/o criterios para la negociación efectiva a sus colaboradores y socios estratégicos. 	XXX

<p>3. Orientación al Cliente Interno / Beneficiario</p>	<p>3</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Motiva a otros a comprender y satisfacer las necesidades de los distintos actores SERCOTEC. • Genera valor agregado, ofreciendo servicios complementarios o información de apoyo. • Propone mejoras a los procesos y procedimientos asociados al servicio de sus clientes. 	<p>xxx</p>
<p>4. Articulación de la Red de SERCOTEC</p>	<p>3</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende el contexto sociopolítico, cultural y territorial de la red y sus implicancias para el logro de los objetivos de SERCOTEC. • Genera alianzas con actores clave de la red que garanticen la obtención de los resultados esperados por SERCOTEC. • Aplica y/o pone a disposición su experiencia para asesorar a los beneficiarios, permitiendo desarrollar, potenciar y/o mejorar el trabajo integrado de la red. 	<p>xx</p>
<p>5. Iniciativa y Proactividad</p>	<p>3</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se anticipa a posibles escenarios que podría enfrentar su área y realiza acciones para administrarlos adecuadamente. • Promueve acciones innovadoras para mejorar el funcionamiento de su área. • Persuade y genera alianzas con otros para resolver problemas o mejorar resultados de su área. 	<p>xx</p>

6. Trabajo Colaborativo	3	<ul style="list-style-type: none"> • Genera acciones concretas de trabajo y de convivencia para integrar a los miembros y generar una identidad de equipo en función de los objetivos. • Facilita conocimientos, información, influencia y recursos a su equipo y otras unidades de la Institución, para generar resultados alineados e integrados. • Reconoce las fortalezas y los aspectos claves a desarrollar en el equipo, orientándolos mediante acciones de mejora. 	XX
7. Adaptación al Cambio	3	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsa a otros a eliminar sus resistencias frente a los cambios, transmitiendo una visión positiva de éstos. • Redefine enfoques, prioridades y métodos en respuesta a las diferentes demandas de su trabajo. • Transmite y comparte la información relativa a los cambios, destacando sus beneficios. 	X
8. Aprendizaje Continuo	3	<ul style="list-style-type: none"> • Transmite conocimientos actualizados a su equipo o área de trabajo que facilitan la consecución de objetivos. • Sistematiza sus conocimientos y experiencias, para disponer de información que optimice la gestión. • Realiza recomendaciones de mejora a los procesos, procedimientos o actividades relacionadas con su campo de acción. 	X

Ejecutivo de Administración y Finanzas

Fecha de última actualización:	Julio 2015
Nombre del cargo:	Ejecutivo de Administración y Finanzas
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Dirección Regional
Dependencia jerárquica del cargo:	Director Regional
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Director Regional, Ejecutivos de Fomento, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Personas, Fiscalía, Unidad de Auditoría
Clientes externos:	Beneficiarios programas regionales, otros servicios públicos (municipios, gobiernos regionales, CORFO, etc.), consultoras.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Comité Económico regional (CER), otros comités en que por su cargo se le requiera.
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Registrar, administrar y controlar los recursos de la región destinados a los productos estratégicos como a la gestión interna. Así mismo, apoyar al Director Regional en la gestión y análisis económico-financiero de los planes y programas de SERCOTEC en la región.

Resultados esperados del cargo:

1. Correcta operación administrativa, contable, financiera y de administración de los recursos de la Dirección Regional y de los programas y proyectos desarrollados.
2. Satisfacción del cliente interno y externo.

Funciones distintiva del cargo:

1. Ejecutar acciones relacionadas con la emisión oportuna de los cheques a proveedores, ejecución de los fondos operativos, así como custodiar valores.
2. Administrar el sistema presupuestario, contable y financiero de la región.
3. Administrar y gestionar compras públicas regionales y locales, según corresponda.
4. Gestionar el sistema de bienes y servicios de la región.
5. Participar en instancias de planificación y evaluación de programas y proyectos regionales.
6. Resguardar las garantías y aportes empresariales.
7. Actuar como contraparte de procesos de auditoría internos y externos, en el área de su competencia.
8. Administrar el sistema de archivo de documentación administrativo / contable.
9. Elaborar informes y rendiciones de gastos.
10. Participar en la administración del sistema de gestión de Recursos Humanos, en los ámbitos que el área de personas se lo requiera.
11. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Realizar administración contable

- Realizar gestión financiera pública.

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Conocimientos en: Contabilidad, de preferencia Contabilidad Gubernamental, Gestión Financiera, Sistema SAP.
- Capacidad de redactar informes y documentos técnicos.
- Manejo Office usuario avanzado.

Nivel educacional: Profesional titulado con formación en gestión pública, administración, finanzas y/o contabilidad.

Años de experiencia: 1 año

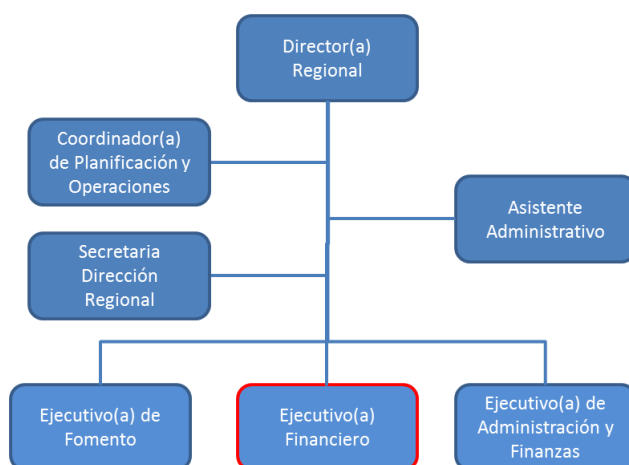
Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor	X		Fondo fijo, Chequeras, Boletas de garantía, Vales vista, Pólizas de seguro, Pagarés
Poderes	X		De firma
Administración directa de recursos físicos o materiales	X		Administración de dependencias, Mobiliario, Vehículos, Equipamiento, Bodegas.
Información Confidencial	X		Propuestas técnicas de proceso de licitación, Asignación de subsidios, Antecedentes curriculares de oferentes de licitaciones.
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

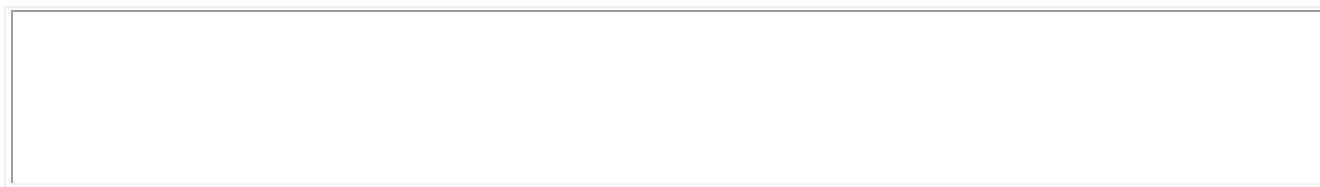
Ejecutivo Financiero

Fecha de última actualización:	Octubre 2017 ⁸
Nombre del cargo:	Ejecutivo Financiero
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Dirección Regional
Dependencia jerárquica del cargo:	Director Regional
Dependencia funcional del cargo:	Gerente de Administración y Finanzas
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	- Director(a) Regional - Coordinador Regional - Gerencia de Administración y Finanzas - Gerencia de Desarrollo de Negocios, - Ejecutivos de Fomento, - Ejecutivo de Administración y Finanzas Regional.
Clientes externos:	- Operadores SERCOTEC - Beneficiarios - Otras instituciones públicas
Comités/grupos o instancias en las que participa:	No aplica
Estamento:	Profesional

POSICIÓN DEL CARGO EN LA ESTRUCTURA REGIONAL



⁸ Este perfil está actualizado bajo una nueva metodología adoptada bajo aprobación del Comité de Gerentes producto de la necesidad de actualizar los requerimientos de este cargo.



Función del Cargo: Realizar revisiones a las rendiciones financieras y contables derivadas de la implementación de programas mediante Operadores SERCOTEC, garantizando el ajuste con las bases, convenios de agenciamiento y acuerdos de desempeño anual, y aspectos técnicos de la ejecución programada, el cumplimiento de la normativa interna y el buen uso de los recursos entregados a operadores. Además, realizar inducciones preventivas que correspondan en forma permanente a los equipos financieros de los Operadores en materias relacionadas con reglamentación interna de SERCOTEC, normativa legal tributaria, laboral y financiera.

Funciones distintivas del cargo

FUNCIONES PRINCIPALES	TAREAS ASOCIADAS
<p>1. Realizar la revisión mensual de rendiciones de Agentes Operadores Intermediarios.</p>	<p>1.1 Recepcionar el auxiliar de beneficiarios, desde el Operador SERCOTEC, verificando el cumplimiento de plazos de entrega, aspectos formales y el contenido del mismo.</p>
	<p>1.2 Generar muestras de rendiciones y enviar a ejecutivos de fomento para revisión técnica de gastos.</p>
	<p>1.3 Revisar muestras aleatorias de rendiciones financieras, y respaldar registro .pdf, con tal de verificar la pertinencia financiera de los gastos rendidos.</p>
	<p>1.4 Verificar en terreno los documentos contables que respaldan los gastos presentados.</p>
	<p>1.5 Consolidar la información de ejecutivos de fomento y auxiliares, iterando con el Operador SERCOTEC, a través del Director Regional o Coordinador, hasta obtener la totalidad de información y requisitos necesarios.</p>
	<p>1.6 Enviar información al Operador SERCOTEC y agendar fecha de reunión para revisión en terreno.</p>
	<p>1.7 Realizar revisiones de la muestra en terreno, recepcionando y consolidando los resultados de las revisiones técnicas efectuadas por ejecutivos de fomento.</p>
	<p>1.8 Realizar seguimiento a los gastos observados financieramente hasta que estos sean resueltos por el Operador SERCOTEC.</p>
	<p>1.9 Elaborar informe final firmado por los Ejecutivos, indicando gastos aprobados, rechazados u observados, entregándolo a Director Regional o Coordinador para su entrega formal hacia el Operador SERCOTEC.</p>

	1.10 Emitir y entregar reporte de estado de rendiciones mensuales del Operador SERCOTEC, al Coordinador de Planificación y Operaciones.
--	---

<p>2. Realizar la revisión trimestral de rendiciones del Agente Operador Intermediario.</p>	<p>2.1 Recepcionar documentación de rendiciones del Operador SERCOTEC, verificando el cumplimiento de plazos de entrega, aspectos formales y el contenido del mismo.</p> <p>2.2 Revisar rendiciones del Operador SERCOTEC, en su aspecto financiero-contable, verificando la consistencia de la información financiera, conciliación bancaria y cuadratura trimestral de los auxiliares de beneficiarios, tanto de los recursos institucionales como de los Aportes de los Beneficiarios.</p> <p>2.3 Emitir informe final de rendición gastos, y enviar a Ejecutivo de Administración y Finanzas para su contabilización, definiendo el total de gastos aprobados, rechazados u observados.</p> <p>2.4 Emitir informe de resultado de rendición del Operador SERCOTEC al Director Regional, para la formalización de resultado de los saldos aprobados y saldos de las garantías.</p>
<p>3. Realizar la revisión mensual de rendiciones de Centros de Desarrollo de Negocios.</p>	<p>3.1 Realizar visitas a terreno, complementarias a las de los Ejecutivos de Fomento, a los Centros de Desarrollo de Negocios.</p> <p>3.2 Revisar libros mayores contables de gastos mensuales y seleccionar muestras de registros a revisar en terreno.</p> <p>3.3 Respaldar y emitir archivo .pdf enviando copia al ejecutivo de fomento para su revisión técnica.</p> <p>3.4 Generar actas de trabajo para el Operador del Centro de Desarrollo de Negocios, y enviar carta con observaciones de revisión.</p> <p>3.5 Realizar seguimiento a observaciones financieras y realizar los ajustes necesarios en función de los hallazgos.</p> <p>3.6 Emitir y entregar reporte de estado de rendiciones mensuales del Centro de Desarrollo de Negocios, al Coordinador de Planificación y Operaciones.</p>
<p>4. Realizar la revisión trimestral de rendiciones de Centros de Desarrollo de Negocios.</p>	<p>4.1 Recepcionar informe financiero con ítems de gastos, conciliaciones bancarias, cuadraturas de cuentas, entre otros, cotejando que los gastos coincidan con los registros de rendiciones mensuales.</p> <p>4.2 Llenar planilla de revisión de rendiciones respecto de la revisión financiera realizada y obtener firmas de ejecutivos de fomento.</p> <p>4.3 Elaborar planilla de rendición y documentos de respaldo, para su envío a Gerencia de Administración y Finanzas, mediante el Director Regional, para su contabilización.</p> <p>4.4 Emitir y entregar reporte de estado de rendiciones trimestrales del Centro de Desarrollo de Negocios, al Coordinador de Planificación y Operaciones.</p>
<p>5. Realizar talleres y otras actividades de capacitación a Ejecutivos Financieros del Operador SERCOTEC.</p>	<p>5.1 Difundir los reglamentos y otras normativas financieras y contables, internas y externas, mediante actividades presenciales con Operadores SERCOTEC.</p> <p>5.2 Explicar el proceso de rendiciones, dando cuenta de los plazos, evidencias, pertinencias del gasto, etc.</p> <p>5.3 Realizar levantamiento de observaciones del proceso de capacitación / inducción.</p> <p>5.4 Generar respuestas complementarias y entregar documentación que permita optimizar la implementación del proceso de rendiciones, por parte de Operadores SERCOTEC.</p>

6. Participar, cuando sea requerido, de los diferentes Comités Regionales.	6.1 Participar de las presentaciones de proyectos en el CER.
	6.2 Entregar su evaluación respecto de los diferentes proyectos presentados.
	6.3 Realizar visitas a terreno para recopilar antecedentes respecto de los proyectos postulados.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO				
ESTUDIOS/ FORMACIÓN REQUERIDA	NIVEL EDUCACIONAL REQUERIDO	Título profesional de una carrera de, a lo menos, 8 semestres de duración, otorgado por una universidad o instituto profesional del Estado o reconocidos por éste o aquellos validados en Chile de acuerdo a la legislación vigente.		
	ESTUDIOS ACADÉMICOS REQUERIDOS	Deseable Contador, Auditor, Contador Público y Auditor, Ingeniero en Administración de Empresas, Ingeniero Comercial, Ingeniero en Información y Control de Gestión.		
	CURSOS O ESTUDIOS DE POSTÍTULO DESEABLES (PRINCIPALES TEMÁTICAS)	Auditoría financiera, Contabilidad pública, Comercio exterior (procesos de compra e importación, tramitación), Ley de tributación.		
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS POR EL CARGO	CONOCIMIENTOS - NIVEL	NIVEL BÁSICO	NIVEL MEDIO	NIVEL AVANZADO
	Conciliación Bancaria			X
	Libro Mayor			X
	Libro de Banco			X
	Rendiciones			X
	MS Office (Excel)			X
	Tributación			X
	Estados Financieros			X
	Contabilidad			X

	Gestión Financiera			X
	Legislación Laboral (contrataciones, previsional, etc.)		X	
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA	3 años, en procesos de auditoría financiera, contabilidad y rendiciones.			

RESPONSABILIDADES DEL CARGO							
RESPONSABILIDADES - INJERENCIA	RESPONSABILIDAD DIRECTA			RESPONSABILIDAD INDIRECTA			NO POSEE
	ALTA	MEDIA	BAJA	ALTA	MEDIA	BAJA	
RESPONSABILIDAD POR MANEJO PRESUPUESTARIO							X
RESPONSABILIDAD POR TOMA DE DECISIONES		X					
RESPONSABILIDAD POR MANEJO DE INFORMACIÓN	X						
SISTEMAS, HERRAMIENTAS U EQUIPOS BAJO SU RESPONSABILIDAD	N/A						

COMPETENCIAS CONDUCTUALES REQUERIDAS			
NOMBRE COMPETENCIA	NIVEL ESPERADO	DEFINICIÓN NIVEL	PESO DE LA COMPETENCIA ⁹
1.Capacidad Analítica	4	• Transmite a la institución los elementos claves a tomar en	XXX

⁹ X: **Competencias de baja criticidad:** Implica un grado menor de relevancia de la competencia, necesaria como requisito de entrada.
XX: **Competencias de mediana criticidad:** Posee un grado de importancia, apuntando a una necesidad mayor de la misma.
XXX: **Competencias de alta criticidad:** Alta importancia de la competencia, en la ejecución de las tareas de mayor criticidad del cargo (éstas serán prioritarias en procesos de Selección y Desarrollo Interno).

		<p>consideración, al momento de examinar situaciones e identificar aspectos prioritarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Extrae conclusiones y analiza tendencias a nivel intra y extra institucional, que puedan ser favorecedoras a los diferentes equipos y/o beneficiarios. • Realiza seguimiento a los principales elementos de un estudio y establece indicadores claves para las acciones a seguir. 	
2.Orientación a la Calidad y el Orden	3	<ul style="list-style-type: none"> • Incentiva a otros a ejecutar sus labores acorde a los procedimientos, verificando el cumplimiento de estándares. • Desarrolla métodos que permiten una mejor gestión del tiempo y recursos de su área. • Ayuda a otros en la identificación y corrección de sus errores o desviaciones en los procedimientos de trabajo. 	XXX

3. Planificación y Organización	3	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza seguimiento sistemático de las actividades y procesos asignados para la ejecución de su trabajo. • Propone acciones preventivas para los diferentes planes de acción de su área, que permiten mayor probabilidad de éxito en el cumplimiento de objetivos y metas. • Restructura y prioriza las tareas de su equipo para resolver contingencias o desviaciones. 	XXX
4. Búsqueda de Información	3	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliza fuentes especializadas y canales directos de difícil acceso para obtener información. • Modela la información sistematizada, graficándola en formatos que permitan visualizar en forma clara los contenidos. • Examina el contenido de la información asegurando una correcta utilización en la toma de decisiones, según las distintas necesidades del área. 	XX
5. Iniciativa y Proactividad	3	<ul style="list-style-type: none"> • Se anticipa a posibles escenarios que podría enfrentar su área y realiza acciones para administrarlos adecuadamente. • Promueve acciones innovadoras para mejorar el funcionamiento de su área. • Persuade y genera alianzas con otros para resolver problemas o mejorar resultados de su área. 	XX

6.Trabajo Colaborativo	3	<ul style="list-style-type: none"> • Genera acciones concretas de trabajo y de convivencia para integrar a los miembros y generar una identidad de equipo en función de los objetivos. • Facilita conocimientos, información, influencia y recursos a su equipo y otras unidades de la Institución, para generar resultados alineados e integrados. • Reconoce las fortalezas y los aspectos claves a desarrollar en el equipo, orientándolos mediante acciones de mejora. 	XX
7.Adaptación al Cambio	3	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsa a otros a eliminar sus resistencias frente a los cambios, transmitiendo una visión positiva de éstos. • Redefine enfoques, prioridades y métodos en respuesta a las diferentes demandas de su trabajo. • Transmite y comparte la información relativa a los cambios, destacando sus beneficios. 	X
8.Aprendizaje Continuo	2	<ul style="list-style-type: none"> • Se capacita y perfecciona formalmente en las temáticas relacionadas con su campo de acción. • Identifica nuevas oportunidades para aplicar sus conocimientos y experiencias, para beneficio propio y/o de su equipo de trabajo. • Lleva a cabo mejoras o propone vías alternativas a las actividades relacionadas con su cargo, en base a experiencias personales y profesionales. 	X

Ejecutivo Contable A

Fecha de última actualización:	Enero 2017
Nombre del cargo:	Ejecutivo Contable A
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Oficina Provincial
Dependencia jerárquica del cargo:	Director Regional o Jefe Oficina Provincial
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Director Regional, Ejecutivos de Fomento, Gerencia de Administración y finanzas, Gerencia de Personas, Fiscalía, Unidad de Auditoría.
Clientes externos:	No aplica
Comités/grupos o instancias en las que participa:	Comité económico regional (CER), Otros comités en que por su cargo se le requiera.
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Registrar, administrar y controlar los recursos de la provincia destinados a la gestión interna del soporte de la oficina provincial.

Revisar y controlar en terreno los gastos de las rendiciones de los instrumentos de fomento agenciados y hacer seguimiento a las observaciones de las revisiones realizadas en la provincia. Además de revisar y controlar los gastos de las rendiciones de los instrumentos de fomento no agenciados en la provincia.

Resultados esperados del cargo:

1. Correcta operación administrativa, contable, financiera y de administración de los recursos de la soporte de la Oficina Provincial.
2. Correcto seguimiento de los recursos de los instrumentos y programas de fomento de Sercotec en la provincia.
3. Informe de resultados de rendición correctos y fidedignos de la provincia.

Funciones distintiva del cargo:

1. Administrar y contabilizar los recursos destinados al soporte operativo de la oficina.
2. Custodiar, controlar, informar y contabilizar la entrega y devolución de garantías que no correspondan a instrumentos o programas de fomento.
3. Administración de caja menor.

4. Recepcionar y contabilizar ingresos.
5. Registrar las operaciones contables provenientes de la ejecución presupuestaria del soporte provincial para su integración en la contabilidad general, realizando procesos de validación de ingresos de caja y cuadro del registro de compras.
6. Ejecutar acciones relacionadas con la emisión y entrega oportuna de los cheques, ejecución de los fondos para el soporte operativo de la oficina provincial.
7. Administrar y gestionar compras públicas relacionadas con los recursos para el soporte operativo de la oficina.
8. Gestionar el sistema de Activo Fijo de la oficina Provincial.
9. Administrar el sistema de archivo de documentación administrativo / contable.
10. Participar en la administración del sistema de gestión de Recursos Humanos, en los ámbitos que su jefatura se lo requiera.
11. Referente al seguimiento financiero de los recursos transferidos para instrumentos y programas de fomento que se ejecutan en la provincia, deberá realizar todas las funciones distintivas enumeradas en cargo de Ejecutivo financiero.
12. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo.
- Atender clientes internos y externos.
- Realizar administración contable.

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Conocimientos en: Contabilidad, de preferencia Contabilidad Gubernamental, Gestión Financiera, Sistema SAP y Auditoría de Estados Financieros.
- Capacidad de redactar informes y documentos técnicos.
- Manejo Office usuario avanzado

Nivel educacional: Profesional titulado con formación en auditoría, finanzas y/o contabilidad.

Años de experiencia: 3 años

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor	X		Cheques, ingresos y garantías relacionadas con los recursos de soporte operativo de la Oficina Provincial

Poderes	X		Bancarios para cuentas corrientes de soporte operativo.
Administración directa de recursos físicos o materiales	X		Administración de dependencias, Mobiliario, Vehículos, Equipamiento, Bodegas.
Información Confidencial	X		Propuestas técnicas de proceso de licitación, Antecedentes curriculares de oferentes de licitaciones, relacionados con los recursos de soporte operativo de la oficina provincial.
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

Ejecutivo Contable B

Fecha de última actualización:	Enero 2017
Nombre del cargo:	Ejecutivo Contable B
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Dirección Regional
Dependencia jerárquica del cargo:	Director Regional
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Director Regional, Ejecutivos de Fomento, Gerencia de Administración y Finanzas, Fiscalía, Unidad de Auditoría.
Clientes externos:	No aplica
Comités/grupos o instancias en las que participa:	No aplica
Estamento:	Técnico

Función del Cargo: Revisar y controlar en terreno los gastos de las rendiciones de los instrumentos y programas de fomento agenciados y hacer seguimiento a las observaciones de las revisiones realizadas. Además de revisar y controlar los gastos de las rendiciones de los instrumentos y programas de fomento no agenciados.

Resultados esperados del cargo:

1. Correcto seguimiento de los recursos de los instrumentos y programas de fomento de Sercotec.
2. Informe de resultados de rendición correctos y fidedignos.

Funciones distintiva del cargo:

1. Realizar revisión y control en terreno, de la siguiente información:
 - a) Documentos de legibilidad de los proyectos.
 - b) Análisis de cuentas sobre las operaciones relacionadas con el agente operador intermediario.
 - c) Documentación de respaldo de los gastos y rendiciones de los instrumentos y programas agenciados.
2. Revisar y analizar conciliaciones bancarias de las cuentas de los agentes operadores intermediarios presentadas en las rendiciones.
3. Revisar y emitir en conjunto con el ejecutivo de fomento el "Informe Resultado de las Rendiciones" para los instrumentos de fomento de Sercotec.
4. Coordinar con ejecutivo de fomento y agente operador las visitas de revisión mensual.
5. Analizar y revisar del flujo de fondo del agente operador intermediario.
6. Realizar revisión y seguimiento de los respaldos de los gastos y rendiciones de los instrumentos y programas no agenciados
7. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Conocimientos en: Auditorías de Estados Financieros, contabilidad, Gestión Financiera, Sistema SAP.
- Capacidad de redactar informes y documentos técnicos.
- Manejo Office usuario avanzado.

Nivel educacional: Técnico con formación en auditoría, finanzas y/o contabilidad.

Años de experiencia: 3 años

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	

Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial	X		
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

CARGOS DE APOYO

Secretaría Gerencia General

Fecha de última actualización:	Octubre 2015
Nombre del cargo:	Secretaría Gerencia General
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Gerencia General
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente General
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Gerente General, Jefe de Gabinete.
Clientes externos:	Autoridades, Gerentes de Área, Directores Regionales.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	No aplica
Estamento:	Administrativo

Función del Cargo: Ser el soporte administrativo de la Gerencia General, mediante la ejecución de las tareas propias de su área y la coordinación y apoyo de las actividades del Gerente General e integrantes de la Gerencia, generando las condiciones administrativas para el normal, eficiente y oportuno cumplimiento de las actividades y metas propias de su Unidad de trabajo.

Resultados esperados del cargo:

1. Correcta gestión administrativa operacional (correspondencia, agenda, materiales etc.).
2. Correcta atención de público.
3. Satisfacción del cliente interno, dentro de su ámbito de acción y externo.

Funciones distintivas del cargo:

1. Elaborar documentación de la Gerencia General, así como cautelar y mantener actualizado el archivo de la misma.
2. Procesar la información y tramitar la documentación del área.
3. Atender y efectuar llamadas telefónicas.
4. Mantener actualizada la agenda diaria del Gerente General, programando las reuniones y citas respectivas.
5. Efectuar el requerimiento, control y distribución del stock de útiles del área, cautelando la seguridad y conservación de los mismos.
6. Coordinar con Encargado Área de Servicios Administrativos para realizar emisión de correspondencia o salidas a terreno con el Gerente General.
7. Revisar sistema de viáticos y posterior visto bueno de la Gerencia para ser aceptados a través de sistema.
8. Registrar, controlar y realizar seguimiento de los contratos y anexos de contrato despachados y recibidos.
9. Brindar atención a las visitas de Gerencia General.
10. Realizar otras actividades que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Asistir a la jefatura en aspectos administrativos y de coordinación
- Atender clientes internos y externos

- Realizar tareas administrativas operativas

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Manejo usuario en herramienta Office.
- Uso de internet.
- Conocer técnicas secretariales y administrativas.
- Capacidad para redactar correspondencia de rutina, actas e informes de mediana complejidad.
- Manejo de archivos.
- Conocimientos de protocolo y atención de clientes para el cargo de secretaria(o) y de Gerencias.
- Manejo y conocimiento básico en administración de recursos humanos, técnicos y económicos

Nivel educacional: Secretaria. Administrativo.

Años de experiencia: 1 año de experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor	X		Custodia valores
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial	X		De su jefatura
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

Secretaría de Gerencia

Fecha de última actualización:	Octubre 2015
Nombre del cargo:	Secretaría de Gerencia
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Gerencias de Área (según corresponda).
Dependencia jerárquica del cargo:	Gerente de área que corresponda
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Equipo de la respectiva Gerencia de Área, Trabajadores SERCOTEC.
Clientes externos:	Otras Unidades, Público en General
Comités/grupos o instancias en las que participa:	No aplica
Estamento:	Administrativo

Función del Cargo: Ser el soporte administrativo de la Gerencia de desempeño, mediante la ejecución de las tareas propias de su área y la coordinación y apoyo de las actividades con su jefatura y miembros de los equipos respectivos, generando las condiciones administrativas para el normal, eficiente y oportuno cumplimiento de las actividades y metas propias de la Unidad de trabajo.

Resultados esperados del cargo:

1. Correcta gestión administrativa operacional (correspondencia, agenda, materiales etc.).
2. Correcta atención de público.
3. Mantención stock de materiales y caja de gastos menores.
4. Satisfacción del cliente interno, dentro de su ámbito de acción y externo.

Funciones distintivas del cargo:

1. Elaborar la documentación del área, así como cautelar y mantener actualizado el archivo de la misma.
2. Procesar la información y tramitar la documentación del área.
3. Atender clientes internos y externos, en forma presencial y telefónica.
4. Coordinar reuniones internas del equipo de trabajo.
5. Mantener actualizada la agenda diaria de la Gerencia, programando las reuniones y citas respectivas.
6. Efectuar el requerimiento, control y distribución del stock de útiles del área, cautelando la seguridad y conservación de los mismos.
7. Coordinar con Encargado Área de Servicios Administrativos para realizar emisión de correspondencia o salidas a terreno con el Gerente o integrantes de la Gerencia.
8. Revisar, seleccionar, procesar e informar mensualmente la información sobre las adquisiciones excluidas en la ley de compras a nivel nacional, para publicación en portal de Ley de Transparencia.
9. Realizar apoyo logístico a todas las actividades de responsabilidad de la Gerencia.
10. Confeccionar, revisar y mantener las carpetas de todas las empresas consultoras del nivel central, con documentos de respaldo, (contratos, órdenes de pagos, informes, boletas, facturas).
11. Ejecutar la mantención del Sistema de Correspondencia actualizado y diario.
12. Administrar fondos para cubrir solicitudes de la Unidad, en periodos de cierre contable.
13. Mantener actualizada agenda de contactos relacionados con la Gerencia.
14. Brindar atención a las visitas de la Gerencia.

15. Realizar otras funciones que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Asistir a la jefatura en aspectos administrativos y de coordinación
- Atender clientes internos y externos
- Realizar tareas administrativas operativas

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Manejo usuario en herramienta Office.
- Uso de internet.
- Conocer técnicas secretariales y administrativas.
- Capacidad para redactar correspondencia de rutina, actas e informes de mediana complejidad.
- Manejo de archivos.
- Conocimientos de protocolo y atención de clientes para el cargo de secretaria(o) y de Gerencias.
- Manejo y conocimiento básico en administración de recursos humanos, técnicos y económicos

Nivel educacional: Secretaria. Administrativo.

Años de experiencia: 1 año de experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor	X		Custodia Valores
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales	X		Mantenimiento stock de materiales y caja de gastos menores
Información Confidencial	X		De su jefatura
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

Secretaria de Unidad

Fecha de última actualización:	Octubre 2015
Nombre del cargo:	Secretaria de Unidad
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Unidades del Nivel Central
Dependencia jerárquica del cargo:	Jefe de Unidad
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Jefatura y equipo de trabajo de cada Unidad
Clientes externos:	Otras Unidades, Público en general
Comités/grupos o instancias en las que participa:	No aplica
Estamento:	Administrativo

Función del Cargo: Ser el soporte administrativo de la Unidad de desempeño, mediante la ejecución de las tareas propias de su área y la coordinación y apoyo de las actividades con su jefatura y miembros de los equipos respectivos, generando las condiciones administrativas para el normal, eficiente y oportuno cumplimiento de las actividades y metas propias de la Unidad de trabajo.

Resultados esperados del cargo:

1. Correcta gestión administrativa operacional (correspondencia, agenda, materiales etc.).
2. Correcta atención de público.
3. Satisfacción del cliente interno y externo, dentro de su ámbito de acción.

Funciones distintivas del cargo:

1. Elaborar la documentación de la Unidad, así como cautelar y mantener actualizado el archivo de la misma.
2. Procesar la información y tramitar la documentación de la Unidad.
3. Atender y efectuar llamadas telefónicas.
4. Mantener actualizada la agenda diaria de la Unidad de trabajo, programando las reuniones y citas respectivas
5. Efectuar el requerimiento, control y distribución del stock de útiles del área, cautelando la seguridad y conservación de los mismos.
6. Brindar atención a las visitas de la Unidad.
7. Elaborar actas de licitaciones, solicitudes de pago, abastecimiento y trabajos, si corresponde.
8. Mantener actualizadas las planillas de gastos de la Unidad y base de datos.
9. Proporcionar apoyo logístico en ferias, seminarios, eventos institucionales, etc., de acuerdo con el área de trabajo
10. Realizar otras actividades que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Asistir a la jefatura en aspectos administrativos y de coordinación

- Atender clientes internos y externos
- Realizar tareas administrativas operativas

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Manejo usuario en herramienta Office.
- Uso de internet.
- Conocer técnicas secretariales y administrativas.
- Capacidad para redactar correspondencia de rutina, actas e informes de mediana complejidad.
- Manejo de archivos.
- Conocimientos de protocolo y atención de clientes para el cargo de secretaria(o) y de Gerencias.
- Manejo y conocimiento básico en administración de recursos humanos, técnicos y económicos

Nivel educacional: Secretaria. Administrativo.

Años de experiencia: 1 año de experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial	X		De su jefatura
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

Secretaria de Dirección Regional

Fecha de última actualización:	Octubre 2015
Nombre del cargo:	Secretaria Dirección Regional
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Dirección Regional
Dependencia jerárquica del cargo:	Director Regional
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Director Regional, Equipo de Dirección Regional.
Clientes externos:	Autoridades regionales, Secretarías de la Red de Fomento, Responsables Sistema OIRS, Público en General.
Comités/grupos o instancias en las que participa:	No aplica
Estamento:	Administrativo

Función del Cargo: Ser el soporte administrativo de Dirección Regional, mediante la ejecución de las tareas propias de su área y la coordinación y apoyo de las actividades con su jefatura y miembros de los equipos respectivos, generando las condiciones administrativas para el normal, eficiente y oportuno cumplimiento de las actividades y metas propias de la Unidad de trabajo.

Resultados esperados del cargo:

1. Correcta gestión administrativa operacional (correspondencia, agenda, materiales etc.).
2. Correcta atención de público.
3. Satisfacción del cliente interno y externo, dentro de su ámbito de acción.

Funciones distintivas del cargo:

1. Elaborar la documentación de la Dirección Regional, así como cautelar y mantener actualizado el archivo de la misma.
2. Procesar la información y tramitar la documentación de la Dirección Regional.
3. Atender y efectuar llamadas telefónicas.
4. Mantener actualizada la agenda diaria del Director Regional, programando las reuniones y citas respectivas.
5. Efectuar el requerimiento, control y distribución del stock de útiles del área, cautelando la seguridad y conservación de los mismos.
6. Coordinar las salidas a terreno de Asistentes Administrativos, ya sea para realizar despacho de correspondencia o bien para salidas a terreno con algún directivo o profesional.
7. Brindar atención a las visitas de la Dirección Regional.
8. Participar y apoyar logísticamente las reuniones de coordinación de la Dirección Regional y de eventos.
9. Apoyar a la Coordinación de Planificación y Operaciones.
10. Mantener actualizados contactos telefónicos y archivo diario.

11. Administrar los procesos de la OIRS a nivel regional y de gestión de las solicitudes en el ámbito de la Ley de Transparencia.
12. Realizar otras actividades que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Asistir a la jefatura en aspectos administrativos y de coordinación
- Atender clientes internos y externos
- Realizar tareas administrativas operativas

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Manejo usuario en herramienta Office.
- Uso de internet.
- Conocer técnicas secretariales y administrativas.
- Capacidad para redactar correspondencia de rutina, actas e informes de mediana complejidad.
- Manejo de archivos.
- Conocimientos de protocolo y atención de clientes para el cargo de secretaria(o) y de Gerencias.
- Manejo y conocimiento básico en administración de recursos humanos, técnicos y económicos

Nivel educacional: Secretaria. Administrativo.

Años de experiencia: 1 año de experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor	X		Custodia valores
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial	X		De su jefatura
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

Asistente Administrativo

Fecha de última actualización:	Octubre 2015
Nombre del cargo:	Asistente Administrativo
Función	Dirección Regional
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Dirección Regional
Dependencia jerárquica del cargo:	Director Regional
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Director Regional, Integrantes de la Dirección Regional.
Clientes externos:	Público en general
Comités/grupos o instancias en las que participa:	No aplica
Estamento:	Auxiliar

Función del Cargo: Ejecutar actividades de apoyo administrativo y tramitación de documentos institucionales con responsabilidad y confiabilidad. Responsable de la conducción y mantención del vehículo institucional.

Resultados esperados del cargo:

1. Correcta conducción de vehículos
2. Adecuada gestión de correspondencia
3. Satisfacción de clientes internos y externos

Funciones distintivas del cargo:

1. Recepcionar, clasificar, registrar y distribuir la documentación, así como cautelar y mantener actualizado el archivo correspondiente.
2. Tramitar documentación dentro y fuera de la oficina.
3. Apoyar en las actividades de difusión de las Unidades regionales.
4. Manejar y actualizar la bitácora del vehículo institucional.
5. Informar sobre el recorrido, ocurrencias, consumo de combustible y operatividad del vehículo o equipo a su cargo.
6. Cubrir labores de secretariado de no encontrarse la secretaria titular.
7. Brindar atención de público, apoyo a la OIRS y a otros sistemas, si se requiere.
8. Realizar otras actividades que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.

Competencias Requeridas del Cargo

- Aplicar sistemas de gestión de calidad al trabajo
- Atender clientes internos y externos
- Conducir vehículos del Servicio
- Realizar tareas administrativas operativas

Especialización y/o Capacitaciones requeridas:

- Manejo computacional nivel usuario medio.
- Deseable curso de atención a clientes.

Nivel educacional: Licencia de Enseñanza Media. Requiere licencia de conducir clase B.

Años de experiencia: Sin experiencia.

Responsabilidades del cargo: Es responsable por el manejo y gestión de:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor	X		Traslado de documentos valorados, Requiere Póliza de remesa valores.
Poderes	X		Poderes para trámites administrativos que se le asignen.
Administración directa de recursos físicos o materiales	X		Conduce vehículo. Requiere Seguro de, Conducción.
Información Confidencial		X	
Otra responsabilidad especial del cargo		X	

Profesional de Apoyo

Fecha de última actualización:	Agosto 2013
Nombre del cargo:	Profesional de Apoyo
Función	Apoyo. La función dependerá del tipo de apoyo a realizar o vacante a cubrir. Para su definición se utilizará cargo correspondiente a este manual.
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Servicio de Cooperación Técnica SERCOTEC
Dependencia jerárquica del cargo:	Director Regional/Gerencia/Unidad/Oficina
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Director Regional, Gerente, Profesionales, Técnicos, Administrativos.
Clientes externos:	Según corresponda
Comités/grupos o instancias en las que participa:	No aplica
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Entregar apoyo profesional en materias y actividades propias de la planificación o contingencia de la Dirección/Gerencia/Unidad/Oficina asegurando una óptima coordinación, planificación, monitoreo y/o desarrollo de metas, programas, proyectos y actividades.

Resultados esperados del cargo:

1. Correcta gestión operacional y administrativa de los servicios, programas y/o actividades a planificadas.
2. Mantención de información correcta u oportuna.
3. Elaboración de documentos e informes atinentes.
4. Apoyo al Cumplimiento de las metas
5. Satisfacción de clientes internos y externos.

Funciones distintivas del cargo:

1. Planificar, coordinar, ejecutar, evaluar y/o controlar actividades propias o atinentes a la planificación realizada por la Director/Gerencia/Unidad/Oficina.
2. Dar apoyo técnico y/o operativo para el cumplimiento de los compromisos adquiridos por Director Regional/Gerencia/Unidad/Oficina.
3. Entregar evidencia o información que se requiera para el cumplimiento de tareas, proyecto, actividades.
4. Dar respuesta oportuna a todo requerimiento y/o solicitud provenientes de otras áreas/unidades/clientes.
5. Recopilar, analizar y sistematizar información relevante para la gestión institucional.
6. Verificar la calidad y el contenido de la información a su responsabilidad.
7. Comunicar respecto a la información que se solicita.
8. Búsqueda y selección de información de acuerdo a los requisitos expresados por Jefatura Directa.
9. Elaborar documentos e informes contribuyendo al desarrollo de las actividades propias de la Director Regional/Gerencia/Unidad/Oficina.

10. Presentar los informes a la jefatura correspondiente para su validación.
11. Difundir la información en el caso que sea pertinente.
12. Proveer apoyo logístico.
13. Proveer información y/o evidencia a todo quién cuya función lo requiera.
14. Coordinar reuniones, en caso de ser necesario.
15. Realizar otras actividades que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.
16. Otras funciones acorde a las necesidades del Director Regional/Gerencia/Unidad/Oficina.

Competencias Requeridas del Cargo

- Administrar operacionalmente unidades organizativas.
- Asesorar Técnicamente a clientes internos y externos sobre materias específicas.
- Atender clientes internos y externos
- Elaborar informes técnicos
- Gestionar planes y programas

Especialización y/o Capacitaciones requeridas: No requerido.

Nivel educacional: Título Profesional. (Formación dependerá del tipo de apoyo requerido).

Años de experiencia: Según características del apoyo

Responsabilidades del cargo:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial		X	
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Según tipo de apoyo o lo que designe Jefatura.

Técnico de Apoyo

Fecha de última actualización:	Octubre 2015
Nombre del cargo:	Técnico de Apoyo
Función	Apoyo. La función dependerá del tipo de apoyo a realizar o vacante a cubrir. Para su definición se utilizará cargo correspondiente a este manual.
Nombre de la Unidad a la cual pertenece el cargo:	Servicio de Cooperación Técnica SERCOTEC
Dependencia jerárquica del cargo:	Director Regional/Gerencia/Unidad/Oficina
Dependen del cargo:	No aplica
Clientes internos:	Director Regional, Gerente, Profesionales, Técnicos, Administrativos.
Clientes externos:	Según corresponda
Comités/grupos o instancias en las que participa:	No aplica
Estamento:	Profesional

Función del Cargo: Dar apoyo técnico en materias y actividades propias de la planificación y/o contingencia de la Dirección/Gerencia/Unidad/Oficina asegurando una óptima coordinación, planificación, monitoreo y/o desarrollo de metas, programas, proyectos y actividades.

Resultados esperados del cargo:

1. Correcta gestión operacional y administrativa de los servicios, programas y/o actividades a planificadas.
2. Mantención de información correcta u oportuna.
3. Elaboración de documentos e informes atingentes.
4. Apoyo al Cumplimiento de las metas
5. Satisfacción de clientes internos y externos.

Funciones distintivas del cargo:

1. Planificar, coordinar, ejecutar, evaluar y/o controlar actividades propias o atingentes a la planificación realizada por la Director/Gerencia/Unidad/Oficina.
2. Dar apoyo técnico y/o operativo para el cumplimiento de los compromisos adquiridos por Director Regional/Gerencia/Unidad/Oficina.
3. Entregar evidencia o información que se requiera para el cumplimiento de tareas, proyecto, actividades.
4. Dar respuesta oportuna a todo requerimiento y/o solicitud provenientes de otras áreas/unidades/clientes.
5. Recopilar, analizar y sistematizar información relevante para la gestión institucional.
6. Verificar la calidad y el contenido de la información a su responsabilidad.
7. Comunicar respecto a la información que se solicita.
8. Búsqueda y selección de información de acuerdo a los requisitos expresados por Jefatura Directa.

9. Elaborar documentos e informes contribuyendo al desarrollo de las actividades propias de la Director Regional/Gerencia/Unidad/Oficina.
10. Presentar los informes a la jefatura correspondiente para su validación.
11. Difundir la información en el caso que sea pertinente.
12. Proveer apoyo logístico.
13. Proveer información y/o evidencia a todo quién cuya función lo requiera.
14. Coordinar reuniones, en caso de ser necesario.
15. Realizar otras actividades que guarden relación con su función, cuando sea requerido por su jefatura.
16. Otras funciones acorde a las necesidades del Director Regional/Gerencia/Unidad/Oficina.

Competencias Requeridas del Cargo

- Administrar operacionalmente unidades organizativas
- Asesorar Técnicamente a clientes internos y externos sobre materias específicas
- Atender clientes internos y externos
- Elaborar informes técnicos
- Gestionar planes y programas

Especialización y/o Capacitaciones requeridas: No requerido.

Nivel educacional: Título Técnico. (Formación dependerá del tipo de apoyo requerido)

Años de experiencia: Según características del apoyo.

Responsabilidades del cargo:

Ítem	SI	NO	Descripción
Fondos y/o documentos de valor		X	
Poderes		X	
Administración directa de recursos físicos o materiales		X	
Información Confidencial		X	
Otra responsabilidad especial del cargo	X		Según tipo de apoyo o lo que designe Jefatura.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	N° RESOLUCIÓN GERENCIA GENERAL	FECHA RESOLUCIÓN	RESPONSABLE DE LOS CAMBIOS REALIZADOS	CAMBIOS REALIZADOS
1.0	11/02/2010	8649	11/02/2010	Profesional de Personas	No aplica (versión inicial)
2.0	27/06/2012	8822	27/06/2012	Profesional de Personas (función desarrollo de las personas)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rediseño del formato de las fichas de cargos. ▪ Actualización del contenido de los cargos. ▪ Cambio del enfoque de competencias. ▪ Levantamiento de nuevas competencias para cada uno de los cargos.
3.0	06/08/13			Profesional de Personas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Corregido Panel de Navegación. ▪ Incorporadas Observaciones de forma. ▪ Actualización Nombre de cargos (Jefe de Gabinete, Director Comunicaciones y Relaciones Institucionales, Jefatura Gestión y Desarrollo de Personas). ▪ Actualización y/o corrección contenido cargos. (ver registro Excel). ▪ Nuevos cargos genéricos: Profesional de Apoyo y Técnico Apoyo.
4.0	09/12/2015			Profesional de Personas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se incorpora en el formato de las fichas de cargo el ítem "Especialización y/o Capacitaciones requeridas". ▪ La Unidad de Comunicaciones pasa a ser "Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales".

					<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se elimina la Gerencia de Gestión Territorial y sus cargos asociados. ▪ Se incorpora la Gerencia de Desarrollo y sus cargos asociados (Gerente/a de Desarrollo, Profesional de Desarrollo). ▪ Se incorpora la Gerencia de Centros de Desarrollo de Negocios y sus cargos asociados (Gerente/a de CDN, Profesional de CDN). ▪ Se incorpora la Unidad de Fomento Productivo y sus cargos asociados, perteneciente a la Gerencia de Programas (Jefe Unidad Fomento Productivo). ▪ Se incorpora la Unidad Servicios Generales y sus cargos asociados (Coordinador de Servicios Generales), perteneciente a la Gerencia de Adm. Y Finanzas. ▪ Actualización y/o corrección contenido cargos. (ver registro Excel). ▪ Se incorpora el cargo Ejecutivo de Fomento – Contraparte CDN, cargo perteneciente a las Direcciones Regionales. ▪ Se eliminan los siguientes cargos: Profesional de Programas-Clientes, Secretario/a Contable Nivel Central, Contador, Encargado de Servicios Administrativos. ▪ Se incorporan los cargos Profesional de Personas – DO y Profesional de Personas – Comunicaciones, H&S; cargos perteneciente a la Gerencia de Personas.
5.0	11/01/2017	9409	11/01/2017	Profesional de Personas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se eliminan los siguientes cargos y sus respectivas funciones de la Gerencia de Desarrollo: Profesional de Desarrollo Gestión del Conocimiento y Profesional de

					<p>Desarrollo Gestión del Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se elimina la Unidad de Unidad Control de Gestión y sus respectivos cargos: Jefe Unidad Control de Gestión y Profesional Control de Gestión ▪ Se incorporan los cargos: Profesional de Desarrollo - Analista de Estudios; Profesional de Desarrollo - Profesional de Procesos y Calidad y Profesional de Desarrollo - Profesional de Planificación y Control de Gestión
6.0	31/01/2017	9419	31/01/2017	Profesional de Personas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se modifican los cargos de Ejecutivo Financiero y Ejecutivo Contable, éstos últimos quedaron como Ejecutivo Contable A y Ejecutivo Contable B.
7.0	16/10/2017			Profesional de Personas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se actualizan 3 perfiles de cargos, bajo nueva metodología adoptada que aprobó el Comité de Gerentes: <ul style="list-style-type: none"> - Coordinador de Planificación y Operaciones - Ejecutivo de Fomento - Ejecutivo Financiero ▪ Se elimina el perfil de cargo Ejecutivo de Fomento – CDN, el cual quedó contenido en la actualización del perfil de Ejecutivo de Fomento, quedando sólo uno.